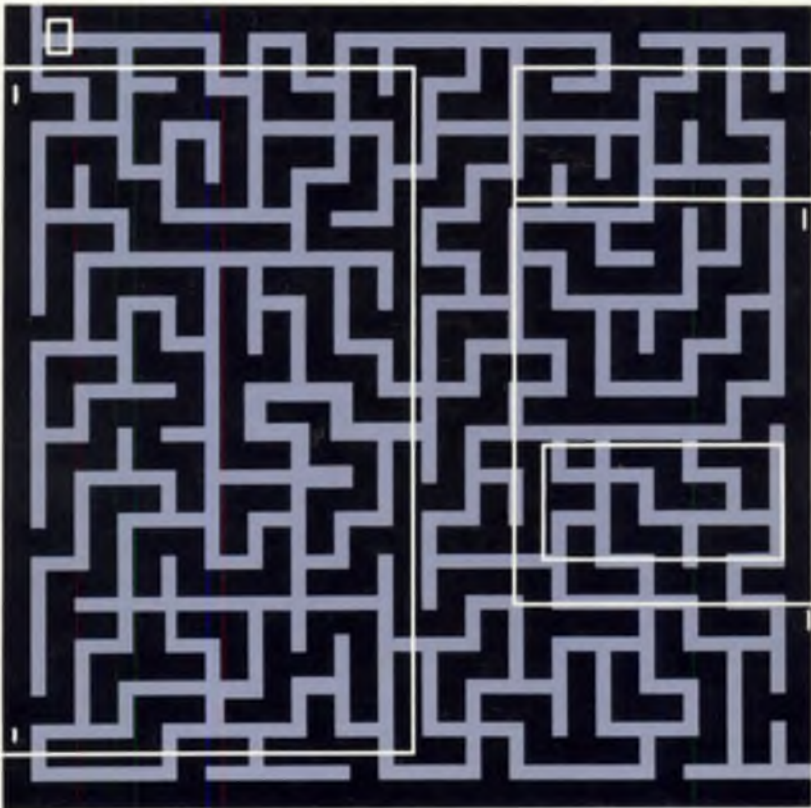


ROLF RIISNÆS (red.)

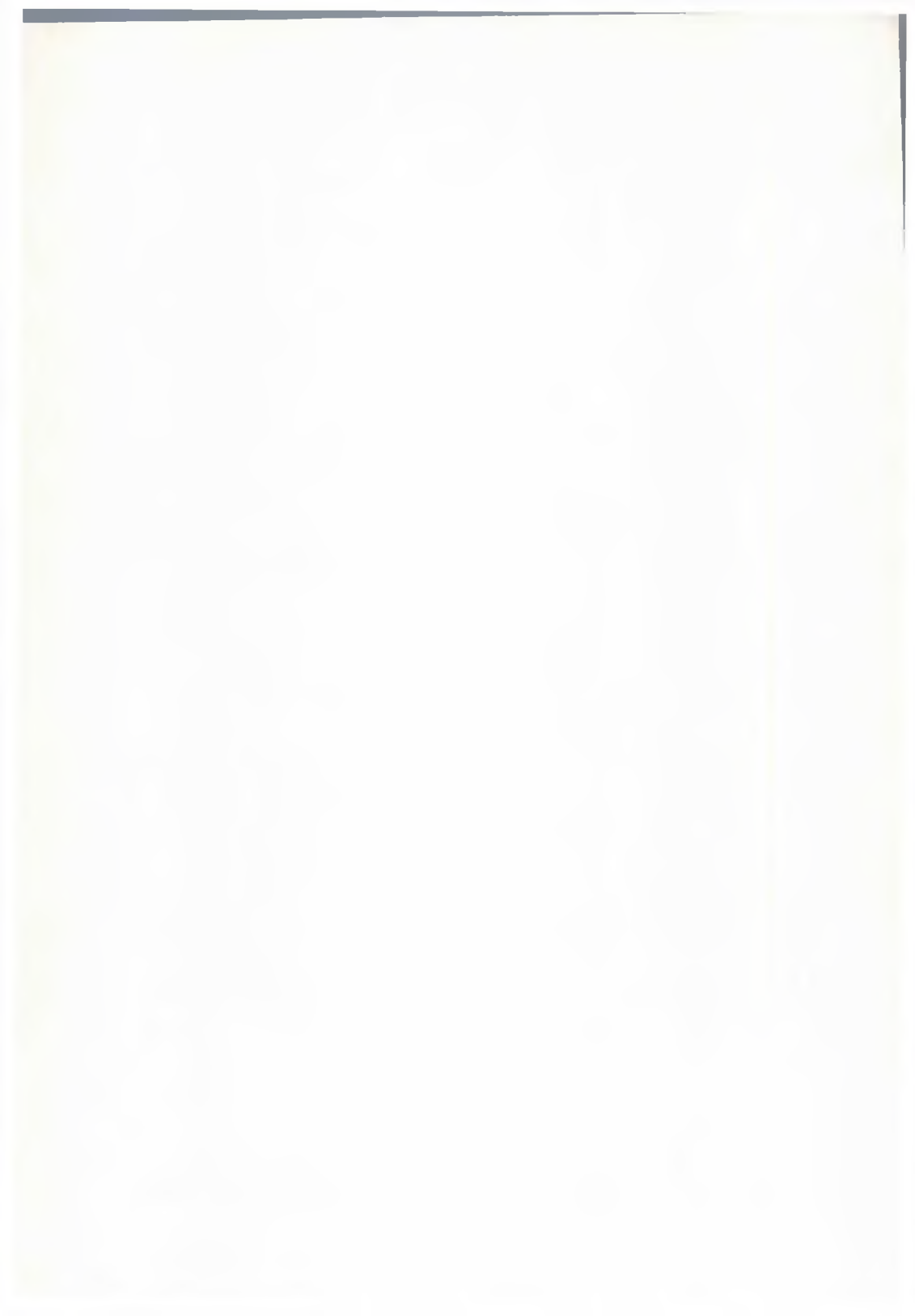
ELEKTRONISK BETALINGSFORM OG FORBRUKERINTERESSER II

**RAPPORT FRA DEN
NORDISKE KONFERANSEN 1990**



**COMPLEX 5/91
NORDISK EMBETSMANNSKOMITÉ FOR KONSUMENTSPØRSMÅL**

TANO



CompLex nr. 5/91

Nordisk Ministerråd
Store Strandstræde 18
DK-1255 København K
Tel: (45) 33 11 47 11

Rolf Riisnæs (red.)

ELEKTRONISK
BETALINGSFORMIDLING OG
FORBRUKERINTERESSER II

Rapport fra den nordiske konferansen 1990
NEK – Prosjekt nr. 67.04.10

TANO

© Tano A.S. 1991
ISBN 82-518-2969-0

Fotografisk opptrykk ved
Engers Boktrykkeri A/S. Otta

FORORD

Sommeren 1990 ble det avholdt en tre dagers nordisk konferanse om elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser. Konferansen var forberedt av en styringsgruppe bestående av representanter for de nordiske forbrukermyndighetene, og ble holdt i Åsgårdstrand utenfor Oslo. Konferansen ble arrangert med støtte fra, og i regi av, Nordisk embetsmannskomiteé for konsumentspørsmål.

Styringsgruppen har bestått av:

- Helle Rød Eriksen, Forbrugerstyrelsen, Danmark
- Anja Peltonen, Konsumentombudsmannens byrå, Finland
- Eric Jonson Roe, Forbrukerrådet, Norge
- Carina Törnblom, Konsumentverket, Sverige

Institutt for rettsinformaikk har vært faglig sekretariat for konferansen. Ved instituttet har konferansen vært organisert som prosjekt TERESA(74). Vitenskapelig assistent Rolf Riisnæs har hatt det løpende prosjektansvaret.

Referatene er utarbeidet av professor dr juris Jon Bing.

Denne boken er en rapport fra konferansen. Foruten foredragsholdernes innlegg, inneholder rapporten referat av de etterfølgende diskusjonene. Som vedlegg finnes blant annet et forslag til endring av den danske lov om betalingskort. Forslaget ble sendt ut til høring den 15. august 1990. Det er også tatt inn to dokumenter utarbeidet av European Consumer Law Group.

I forkant av konferansen ble det utgitt en materialsamling:

Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990.

Materialsamlingen inneholder de fleste av de dokumenter det henvises til i denne rapporten.

Oslo, september 1990

Rolf Riisnæs

INNHALDSFORTEGNELSE

ÅPNING

- Per Anders Stalheim,
Familie- og forbrukerdepartementet, Norge* 1

INNLEDNING

- Solveig Brorson Olsen, Forbrukerrådet, Norge* 4

SESJON 1 - OVERSIKT 7

Elektroniske forbrukerorienterte systemer for betalingsformidling: Presentasjon av tjenestene.

- Banksjef Arne Storetvedt, Den norske Bank, Norge* 9

Supplerende innlegg:

- Frank Bjerg Mortensen, Forbrugerstyrelsen, Danmark* 15
Markku Hirvonen, Finlands Bankforening, Finland 17

Betalingskort og forbrukeratferd

- Eivind Jacobsen,
Statens institutt for forbruksforskning, Norge* 28

- Diskusjon 63

Riktig pris? Balanse mellom kostnad og sikkerhet

- Carl Vogt, Norges Bank, Norge* 64

Supplerende innlegg:

- Hans Näslund, Konsumentverket, Sverige* 77

- Diskusjon 85

SESJON 2 - OVERSIKT 91

Sikkerhet i dagens systemer: Hva vet vi om den?

*Sikkerhetschef Ole Stampe Rasmussen,
Pengeinstitutternes Betalingsystemer, Danmark 93*

Diskusjon 96

*Avdelingschef Markku Lounatvuori,
Finlands Bankinspektion, Finland 98*

Diskusjon 107

Alternative former for identifikasjon og autentifikasjon

*Ingeniør Johnny Damgaard Pedersen,
Københavns Telefonaktieselskab, Danmark 108*

Diskusjon 114

Bevis og bevisbyrde

*Forsker cand jur Andreas Galtung,
Institutt for rettsinformatikk, Norge 117*

Diskusjon 122

SESJON 3 - OVERSIKT 125

Erfaringer fra klagenemnder

*Lektor Peter Møgelvang-Hansen,
Pengeinstitutankenævnet, Danmark 127*

*Sekreterare Marjo-Riitta Lahelma,
Konsumentklagonämnden, Finland 148*

Finn Tveter, Bankklagenemda, Norge 154

Direktör Harry Karlsson, Bankinspektionen, Sverige . 160

Kontraktsrettslige spørsmål

*Førsteamanuensis cand jur Olav Torvund,
Institutt for rettsinformatikk, Norge 169*

Hva bør reguleres? På hvilken måte?

Oppsummering og diskusjon:
Hva er rettstilstanden? Hva vil Norden? 182

SESJON 4 - OVERSIKT 189

**The European Communitites and the
international regulatory framework**

Patrick Latham, EEC Consumer Policy Service 191

Diskusjon 196

Standardiseringsarbeidet i EF- og EFTA-landene

*Konsulent Rudolf Skantz,
Norges Standardiseringsforbund, Norge 199*

Diskusjon 203

Forbrukerarbeidet i EFTA

*Per Anders Stalheim,
Familie- og forbrukerdepartementet, Norge 205*

Diskusjon 206

**Consumer Banking Through Automated Teller Machines:
The position under UK law**

Chris Reed, Queen Mary & Westfield College, England 207

Diskusjon 225

VEDLEGG

**Notat vedr. udkast til forslag til ændring af lov om
betalingskort m.v.**
Industriministeriet 15. august 1990, Danmark 229

Udkast til forslag til ændring af lov om betalingskort m.v.
Industriministeriet 15. august 1990, Danmark 237

**New Electronic Means of Payment
Arguments in favour of consumer protection with regard
to the contractual aspects**
European Consumer Law Group, ECLG/90/88 246

EFTPOS systems and consumer protection
European Consumer Law Group, ECLG/193/89 257

**ELEKTRONINEN MAKSUVÄLITYS JA
KULUTTAJAN EDUT II**
Raportti vuoden 1990 pohjoismaisesta konferenssista 269

**NÆRMERE INNHOLDSFORTEGNELSE
FOR EN DEL INNLEGG 283**

ÅPNING

Per Anders Stalheim, Familie- og forbrukerdepartementet, Norge

Familie- og forbrukerdepartementet er et nytt departement. Den familie- og forbrukerpolitikk departementet er opptatt av, er ikke fjernt fra konferansens tema. Elektronisk betalingsformidling er en tjeneste man møter i hverdagen, og derfor viktig for forbrukerne. Den er samtidig viktig for finanssektoren, og den er viktig i et internasjonalt perspektiv, ikke minst i det perspektiv som årstallet 1992 symboliserer.

Familie og forbrukerdepartementet har som mål å bidra til en politikk som gjør at den enkelte familie eller husholdning skal klare seg i sin hverdag. Rammebetingelsene i form av økonomi og rettigheter må gjøre dette mulig. Forbrukerinteresser må balanseres mot andre interesser. Dette forutsetter at forbrukerne er jevnbyrdige aktører i markedet, at forbrukerne har like mye makt som andre interesser. Forbrukerpolitikken blir derfor endel av diskusjonen om hvilken rolle markedet skal spille i vårt samfunn, en del av diskusjonen om hvilke reguleringer som er ønskelige og nødvendige. Hensynet til forbrukerne står sentralt i markedsdebatten - for såvidt er forbrukermakt som begrep et ektefødt barn av markedet.

I tradisjonell økonomisk teori antas det at forbrukerne vil unnlate å kjøpe mindreverdige varer og tjenester. Teorien forutsetter bl a full gjennomsiktighet eller informasjon om varer og tjenester, og at alle deltagere i markedet er jevnbyrdige. Dette er forutsetninger som ofte ikke slår til.

Et marked trenger spilleregler. Det er et paradoks at i konkurranseøkonomien blir det et poeng å sette konkurransen ut av spill for å komme best mulig ut selv. I bankmarkedet ser forbrukeren tilnærmet like produkter de har vanskelig for å sammenligne, det kreves total-kundeforhold osv.

I dette perspektivet er elektronisk betalingsformidling viktig. Markedsføring og tiltak blir innrettet mot de enkelte kunder. I en slik situasjon trenger man regler som sikrer konkurranse og sikrer at forbrukerne kan være jevnbyrdige. I Familie- og forbrukerdepartementet mener vi at disse to interessene ofte er sammenfallende.

Forbrukerrettighetene og rammebetingelsene utgjør spilleregler som nærmest kan oppfattes som kollektive rettigheter og plikter for alle forbrukere.

Man må i tillegg ha individuelle rettigheter i de tilfeller hvor varer eller tjenester ikke holder mål (f eks kjøpslovens regler eller den danske betalingskortloven). Det hjelper heller ikke bare å *ha rett*, man må også *få rett*, derfor trengs det klageordninger som kan sikre at konkurransen skjer på like vilkår. Dette gjelder også betalingsformidling som en særlig type tjeneste, og er kanskje nettopp spesielt viktig for denne typen tjeneste fordi den er så grunnleggende i samfunnet.

Det er de siste årene skjedd store endringer i de rammebetingelsene som forbrukerne møter. Det gjelder endringer i skattereglene, det gjelder et stigende rentenivå (i alle fall i Norge), det gjelder økende pris på offentlige tjenester. Dette har ført til en innstramning i familieøkonomien. I denne sammenheng kan tre viktige stikkord nevnes:

- rammebetingelsene (lover og andre regler, og økonomisk politikk)
- rådgivning
- hjelp til familier i betalingsvanskeligheter før det blir for sent.

Familier bør ha et godt grunnlag for å planlegge sin økonomi. Dette er viktig både for finansvesen og for forbrukerne. I fremtiden kan det bli et spørsmål om det er kreditorene som gjennom innkrevningssystemer vil bestemme hvem forbrukerne skal betale til, eller om man kan sikre at forbrukerne selv bestemmer rekkefølgen. Skal oppdragsgiver - betaleren - selv kunne bestemme hva som er den beste måten å betale på.

Man bør også nevne personvernspørsmålene som aktualiseres gjennom disse systemene.

Denne typen spørsmål vil best kunne reguleres gjennom lovgivning.

Europa representerer en utfordring med det fremtidige europeiske, indre markedet. Innen dette markedet skal man ha like tekniske standarder, like spilleregler og en lik forbrukerrett. Målet er at alle næringsdrivende skal operere innenfor et felles marked. Dette utfordrer

den nordiske forbrukerpolitiske modell: Hvem skal sette standardene for Europa?

Med denne utfordringen åpnet Per Anders Stalheim konferansen, på vegne av familie- og forbrukerminister Solveig Sollie.

INNLEDNING

Solveig Brorson Olsen, Forbrukerrådet, Norge

I Norge har Forbrukerombudet og Forbrukerrådet vært aktive i kontraktsforhandlingene i forbindelse med betalingsformidling. Man har samarbeidet omkring prøveprosjektet i Lillestrøm, som bl a avdekket visse tekniske problemer. Og sammen med Norges Bank har man samarbeidet med alle interesserte i spørsmål knyttet til elektronisk betalingsformidling.

I dette arbeidet har man ofte fått inntrykk av at de enkelte aktørene har ment at andre av aktørene får rydde opp med det som oppfattes som "vanskelig".

Når det for eksempel gjelder teknisk standardisering har teknikere ofte hevdet at dette er et kommersielt spørsmål som man får overlate til juristene som kan sørge for standardisering gjennom kontrakter. Juristene på sin side ser standardene som et teknisk spørsmål. Pris blir ansett for å være et spørsmål om hva tjenestene faktisk koster, og blir derfor henvist til teknikerne.

Fra forbrukerhold har man derfor opplevd det som vanskelig å arbeide tilfredsstillende. Man trengte en oversikt over forbrukerorganisasjonenes holdninger på området. Forbrukerinteressene var sjelden representert sterkt nok til å påvirke de faglige og økonomiske interessene i alle miljøer. Derfor har man ønsket å se på problemområdet fra en forbrukersynsvinkel.

Man har også reflektert på hvem det er som har interesse av at det ikke ses på disse spørsmålene fra en forbrukersynsvinkel. Det ville være formålstjenlig om ulike miljøer som vanligvis var isolert, kunne møtes for å diskutere de relevante forbrukerspørsmålene.

Dette var noe av bakgrunnen for at man søkte støtte for arrangementet fra Nordisk embetsmannskomiteé for konsumentspørsmål (NEK) under Nordisk ministerråd.

Håpet vil være at man øker forståelsen over profesjongsrensene, at konferansen gir økt forståelse både for forbrukere og andre. Man søker svar på spørsmålet om hvem som bør ha ansvar for de ulike gråsoner når det gjelder elektronisk betalingsformidling.

Et perspektiv i denne forbindelse er at resultatene man kommer til for elektronisk betalingsformidling kan få betydning som grunnlag for andre typer kortbaserte tjenester. Det finnes en standardiseringskomité som for tiden vurderer muligheten for å bruke dette som mal for andre typer kort, f eks transportkort, billett kort og helsekort. Det er også aktuelt å vurdere multiapplikasjonskort for både elektronisk betalingsformidling og andre funksjoner.

Dette er noe av bakgrunnen for denne konferansen.

SESJON 1 - OVERSIKT

Sesjons- og diskusjonsleder:

Byråchef Erik Mickwitz, Forbrukerombudsmanden, Finland

Elektroniske forbrukerorienterte systemer for betalingsformidling: Presentasjon av tjenestene

Arne Storetvedt, Den norske Bank, Norge

Supplerende innlegg:

Frank Bjerg Mortensen, Forbrugerstyrelsen, Danmark

Markku Hirvonen, Finlands Bankforening, Finland

Betalingskort og forbrukeratferd

Eivind Jacobsen, Statens institutt for forbruksforskning, Norge

Riktig pris? Balanse mellom kostnad og sikkerhet

Carl Vogt, Norges Bank

Supplerende innlegg:

Hans Näslund, Konsumentverket, Sverige

ELEKTRONISKE FORBRUKERORIENTERTE SYSTEMER FOR BETALINGSFORMIDLING: PRESENTASJON AV TJENESTENE

Arne Storetvedt, Den norske Bank

KORTMARKEDET I NORDEN

-Naturlig å dele kortmarkedet inn i 4 delområder:

- Kontokort
- Betalingskort (debetkort)
- Kredittkort (T & E kort)
- Avbetalingskort

-Kortutstederne har ulike motiv for å drive med kortbasert betaling i de ulike delmarkeder.

-Et 5. delmarked er også i ferd med å vokse frem; "Forhåndsbetalte kort", brukt på busser, bompengestasjoner, etc.

FORSKJELLIGE RAMMEBETINGELSER.

-Kortmarkedene i Norden har flere fellestrekk. Ulikheter i rammebetingelser gjør likevel at de ulike markeder utvikler seg forskjellig i Danmark, Finland, Norge og Sverige.

- Ulik lovregulering
- Ulik struktur i varehandelen
- Ulike eierforhold til systemene
- Ulike telekostnader
- Historiske forskjeller

-Danmark eneste land med egen lov om betalingskort. Sikrer streng regulering.

-Regelverket i Norden vil gradvis måtte tilpasse seg de regler som etableres innen EF.

KONTOKORT

Viktige aktører:

- Bensinselskaper
- Hotellkjeder
- Varehus/butikk-kjeder.

Motiv fra kortelskapene:

- Ønske om å skape kjøpeloyalitet.

Mest brukte salgsargumenter:

- Gratis kort/bruk
- Rabatter/bonus på kjøp
- Gratis/rimelig kreditt.

Markedsbildet:

- Uoversiktlig. Mange små kortbaser.
- Svak lønnsomhet for de enkelte kortbaser, kjøpeloyalitet viktig for fortsatt drift.
- Bensinselskapene mest aktive.
- Varehandelen lite aktiv til nå.
- Bensin elektronisk, ellers papirbasert teknologi.

Tendenser:

- Voksende interesse fra varehandelen (Sverige).
- Flernasjonale kort dukker opp (Euroshell).
- Samarbeid mellom kjeder/bransjer gir større bruksområde.

BETALINGSKORT (DEBETKORT)

Viktige aktører:

- Bankene

Motiv fra kortutsteder:

- Generelt betalingsmiddel til erstatning for sjekk/uttaksblankett.
- Kort viktig element for å øke selvbetjeningsgraden.

Viktigste salgsargumenter:

- Minibank = kontanter hele døgnet
- Bensin = hele døgnet
- Stort antall betalingssteder
- Lave gebyrer

Markedsbildet:

- Store kortbaser.
- Bankene drivkraften.
- Ulike rammebetingelser i Norden.
- Papirbasert og elektronisk.
- Ulike elektroniske systemer og standarder kompliserer.
- Konkurransen mellom banker/bankgrupper forsinker og fordyrer.

Tendenser:

- Nye aktører(ikke-banker) viser interesse for markedet.
- Voksende erkjennelse for behovet for fellesløsninger.
- Diskusjon om teknologi.

KREDITTKORT (T & E KORT)

Viktige aktører:

-Internasjonale kortselskaper;

American Express

Diners

Eurocard

VISA (I Norden er VISA-kort for det vesentlige debetkort knyttet til bankkonti)

Motiv fra kortselskapene:

- Overtakelse av kreditt-tid og -risiko mot provisjon.

Viktige salgsargumenter:

- Stort antall brukersteder
- Internasjonalt betalingsmiddel
- Gratis kreditt-tid
- Sikkerhet/service v/ tap av kortet
- Prestisje

- Kontant oppgjør til salgssted (- provisjon)
- Mersalg (utlendinger har kort)

Markedsbildet:

- Store internasjonale aktører. Sterk konkurranse om markedsandeler.
- Ulike rammebetingelser i de enkelte land gir ulik lønnsomhet.
- Papirbasert løsning dominerer.
- Bankene inne på eiersiden (VISA/Eurocard)

Tendenser:

- Eurocheque arbeider med kortbasert løsning for Europa.
- Elektronifisering først og fremst for kontanter.
- Økt tendens til samarbeidsløsninger for å bygge inn "added values".
- Fremtidig mulighet for firmatrekk avgjørende for lønnsomhet.

AVBETALINGSKORT (RULLERENDE KREDITT)

Viktige aktører:

- Finansieringsselskaper
- Banker

Motiv fra kortutsteder:

- Salg av lønnsomme forbrukslån (høy utlånsrente)

Mest brukte salgsargumenter:

- Gratis kort
- Lettvint søknadsprosedyre
- Stort antall brukersteder

Markedsbildet:

- Ulike rammebetingelser i Norden.
- Papirbaserte løsninger.
- Konkurrerer med bankene om salg av lån/kreditt.
- Mange selskaper har store tap (Norge).
- Kredittvolumet stagnerer (Norge).
- Økt krav til informasjon om kostnader.

Tendenser:

- Mer kritisk kredittvurdering.
- Ønsker elektroniske løsninger for mer rasjonell drift.
- Endringer i forbrukeratferd kan gi usikker fremtid.

TERMINALSITUASJONEN

Markedsbildet:

- Bankene er hovedaktører og drivkraften.
- Minibank/bensin stort sett mettet.
- Varierende samordning av systemene i de enkelte land.
- Forskjellige systemløsninger kompliserer.
- Telekostnader og butikkstørrelse gir behov for både on-line og off-line løsninger.

Tendenser:

- Andre kortselskaper vil inn i banksystemene.
- Nye aktører konkurrerer med egne systemer (Comvic, Nasjbet)
- Økende forståelse for samordning.
- Uklarhet om teknologi forsinker og fordyrer.
- Diskusjon om sikkerhet i de ulike systemene.

FORBRUKEREN OG KORTBASERT BETALING.

Markedsbildet:

- Stor vekst i antall elektroniske transer.
- Bankene drivkraften, forbrukerne endrer atferd.
- Forbrukerne stort sett fornøyd med systemene.
- Varierende grad av avtaleregulering.
- Økende fokusering på sikkerheten i systemene.
- Ofte ulike betalingssystemer i ett og samme kort.

Tendenser:

- Økte krav om avtaleregulering av tap/misbruk.
- Økt behov for samordning av systemer.
- Økt krav til sikkerhet;
 - Kortutsteder - sikre mot overtrekk/misbruk.
 - Kortholder - kvittering, tap v/ tyveri.
- Fremtidig krav til "elektronisk kvittering".
- Affinitetskort(samarbeidskort) vil kunne gi endringer i konkurransesituasjonen og dagens markedsbilde.
- Økende interesse for forhåndsbetalte kort fra ulike aktører for å rasjonalisere "småtransaksjoner" (buss, bompenger, parkering, telefon etc.).

PRESENTASJON AV TJENESTENE

(Supplerende innlegg)

Frank Bjerg Mortensen, Forbrugerstyrelsen, Danmark

I Danmark har man en lov om betalingskort. Hvert år utarbeides en oversikt over bruk av betalingskort, som gir grunnlag for en god statistikk. Tallene er innberettet til Forbrugerombudsmanden til bruk for beregning av det årlige gebyr Forbrugerombudsmanden innkrever av betalingskortutstederne.

STATISTIK VEDRØRENDE BETALINGSKORT

	1984	1985	1986	1987	1988	1989
OMSETNING, MRD KR	7,6	9,4	11,3	15,8	28,2	
Dankort	0,2	0,3	1,0	4,4	15,9	27,3
Øvrige	7,4	9,1	10,3	11,4	12,3	
TRANSAKTIONER, MIO	29,4	34,2	35,4	48,9	70,2	
Dankort	0,6	1,2	2,6	9,6	28,2	55,0
Øvrige	28,8	33,0	32,8	39,3	42,0	
ANTALL KORTINNEHAVERE						
Pr. 31.12.1988, MIO	1,52	1,81	1,89	2,22	2,78	
Dankort	0,55	0,60	0,66	0,96	1,32	1,61
Øvrige	0,97	1,21	1,23	1,26	1,46	
ANDEL AV OMSETNING I %	1984	1985	1986	1987	1988	
Bensinselskaper	47,6	45,8	43,8	37,3	23,2	
Dankort, mv.	3,5	5,5	12,5	29,6	57,2	
Internasjonale kort	24,6	26,0	26,6	21,9	13,9	
Stormagasiner, kjede- forretninger etc.	24,3	22,7	17,1	11,2	5,7	

Man hadde en jevn stigning av omsetningen basert på betalingskort frem til 1986-87, da får man et sprang i utviklingen. Hoveddelen av omsetningen knytter seg til bruk av Dankort. Det finnes særlige

forhold som forklarer utviklingen i Danmark, spesielt at man innen pengeinstituttsektoren har ett felles kort - Dankortet - mot f eks Norge, hvor man har 4 kortsystemer.

Utviklingen har ført til at små og lokale kort blir oppslukt av de landsdekkende kortene. Man ser også at flere går sammen om det samme kortet. Et eksempel er Finax, en større kortutsteder som flere tillater brukt for betaling av deres tjenester og varer.

Man vurderer også småpengekort, det såkalte Danmynt som skal kunne brukes til billetter på buss og andre steder. Her skaper imidlertid lovens krav om kvittering vanskeligheter for innføringen.

Loven om betalingskort er for tiden under revisjon. For ett år siden ble loven foreslått opphevet. I stedet får man en forenkling av loven. Forslaget er ennå ikke vedtatt, for tiden blir det gjennomgått av et embedsmannsutvalg hvor innlederen selv er medlem. Man har nå ferdigstillet et debattopplegg for drøftinger innen bransjen. Hovedprinsippene i dette er:

- Dempe de regler om registrering og videregivelse av opplysninger til tredjemann.
- Bevisbyrdens rolle, bruk av PIN-koder.
- Opphevelse av forbudet om at salgsstedene skal kunne belastes et gebyr, og det gis rett til å kreve gebyret dekket av kortbruker (betalingskortlovens §20).
- Tillate annen bruk enn som betalingskort (f eks kan kortet brukes som medlemsbevis), men man skal fortsatt kunne få kortet uten betingelser.
- Adgang til å dispensere fra kravet om kvittering.
- Skjerpede regler om opplysningsplikt for omkostninger i forbindelse med bruk av kortet.

Etter en uformell diskusjon av debattinnlegget med de impliserte interesseorganisasjoner i slutten av juni og begynnelsen av juli d.å., ble endringsforslaget¹ sendt til høring den 15. august d.å. Endringsloven inneholder ikke debattoppleggets forslag til opphevelse av betalingskortlovens §20.

¹ Se side 229 flg nedenfor

PRESENTASJON AV TJENESTENE (Supplerende innlegg)

Markku Hirvonen, Finlands bankförening

PAYMENT CARDS

In Finland, payment cards can be divided into bank cards, cards with payment time, credit cards (all-round credit cards and special credit cards) and ATM cards.

There were over six million payment cards in circulation in Finland at the end of 1989.¹

The number of bank cards was 1,8 millions including 0,4 million combination cards. The number of ATM cards was 1,4 millions.²

The number of payment transactions with the bank cards was 123,8 millions³ and the equal monetary value 24,7 billion⁴ Finnish marks.

The number of all-round credit cards was 1,3 millions and the number of special credit cards totalled 1,7 millions.¹

The number of credit card purchases was 53 millions³ and correspondingly 12,7 billion⁴ Finnish marks.

In Finland, pre-paid cards and smart cards are used for limited special applications and within experimental systems.

Pre-paid cards are used mainly as phone cards (Post and Telecommunications Office). Some credit cards can also, true, be used in public telephones.

¹ Se figur 8 på side 23 nedenfor

² Se figur 9 på side 24 nedenfor

³ Se figur 10 på side 25 nedenfor

⁴ Se figur 11 på side 26 nedenfor

Smart cards are used within the telecommunication systems for users' verification (banks) and for some experimental systems (Matkahuolto = Bus Transport Corp., Technical Institute of Engineering).

The City of Helsinki has plans for using smart cards for collecting parking fees.

The Smart Card Project of the Finnish Bankers' Association intends to define the use of smart cards within payment systems. The Ministry of Communications will define the use of smart cards in the public information network and the National Pensions Institute is carrying out a study on a citizen card.

POS TERMINALS

In Finland, there is in use an off-line POS system by means of which shops can transfer purchase charges via their own banks to customers' banks.

the black lists of the card are checked by the POS and if needed, the more modern POS terminals carry out on-line authorization by means of the X.25 package network.

There are in use about 20.000 card readers connected to POS terminals.

Of the bank card purchases 53,6 million⁵ transactions were transferred via POS terminals to banks. The use of POS terminals has expanded rapidly, and now more than half of the transactions can be transferred electronically to banks.

⁵ Se figur 7.5 på side 22 nedenfor

ATMs

The number of ATM's in Finland was 2634 in the beginning of 1990.⁶ They all operate in banks' joint network.

There are 328 ATMs in Finland which are connected with the international VISA network.

In addition to cash withdrawals, balance inquiries and a record of the five last transactions are available in all ATMs. The most recent functions of the ATMs are information services (a complete account statement), invoice-paying system and money exchange services.

The number of cash withdrawals in ATMs was 102 millions⁷ (the average withdrawal being 350 Finnish marks). The number of inquiries in ATMs was 35 millions.⁸

⁶ Se figur 18 på side 27 nedenfor

⁷ Se figur 3 på side 21 nedenfor

⁸ Se figur 2 på side 20 nedenfor

ATM WITHDRAWALS

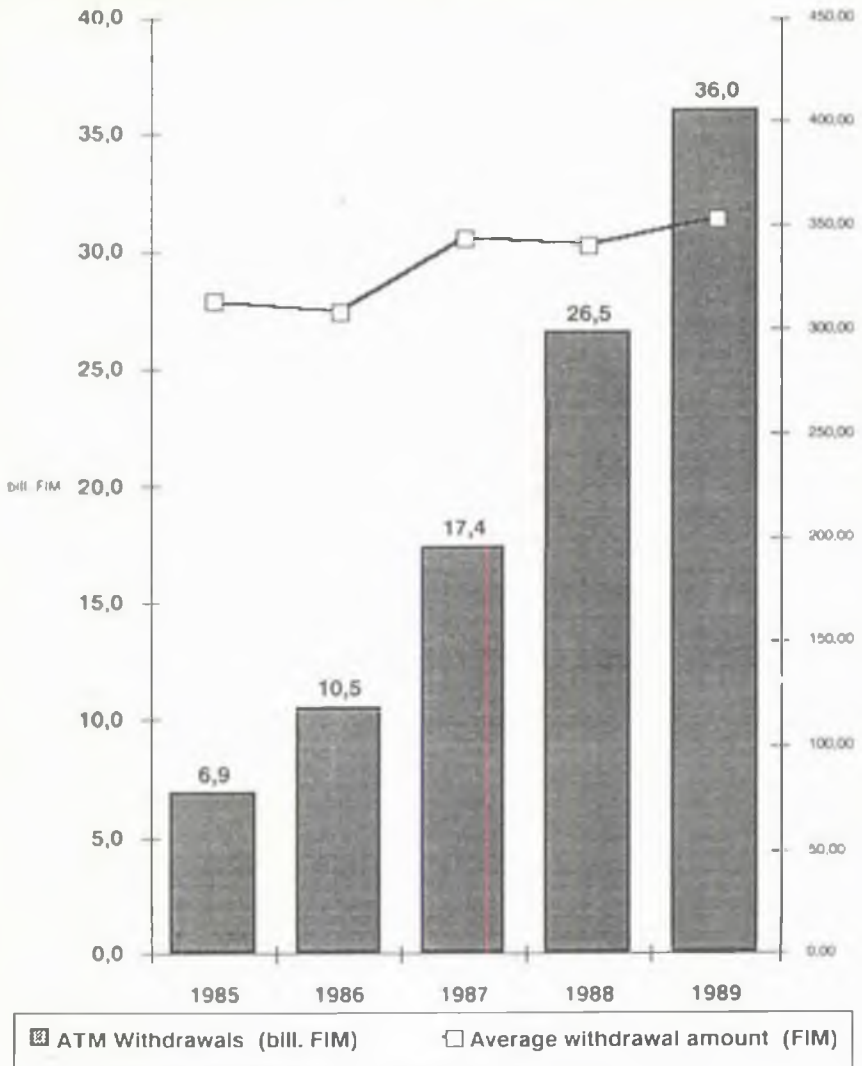


CHART 7

ATM TRANSACTIONS (in millions)

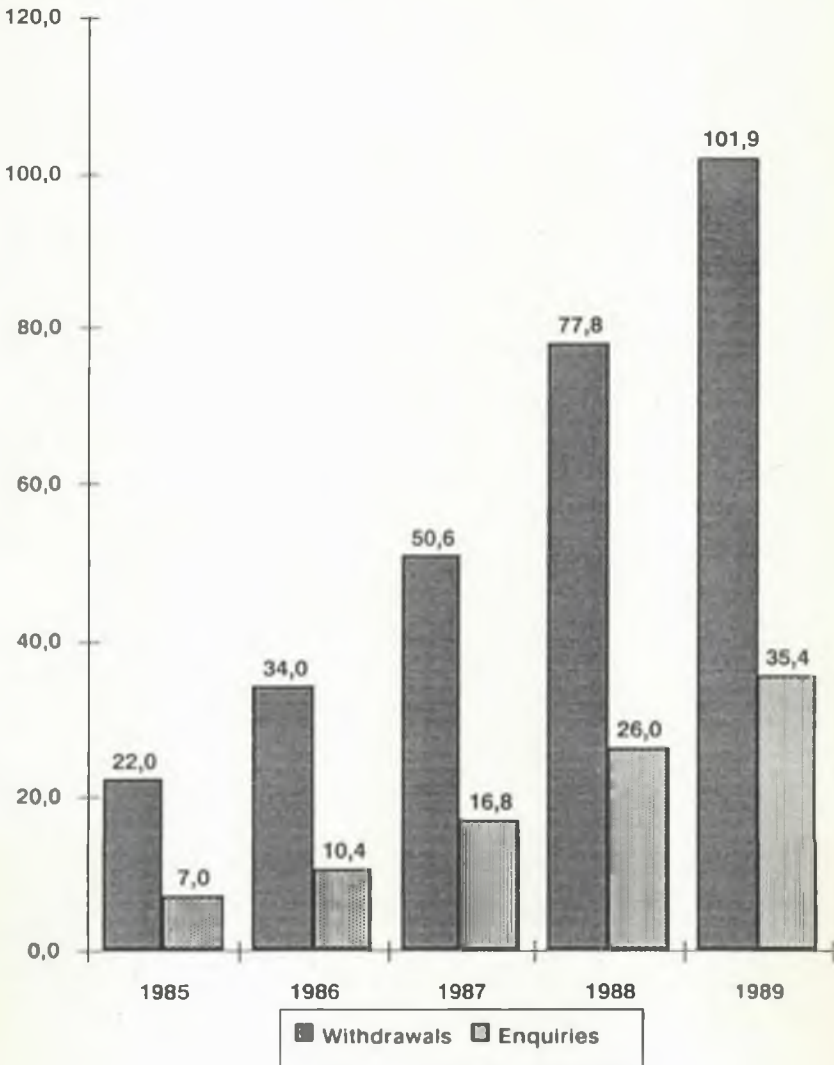


CHART 3

BANK CARD PAYMENTS (In millions) and EFTPOS TERMINALS

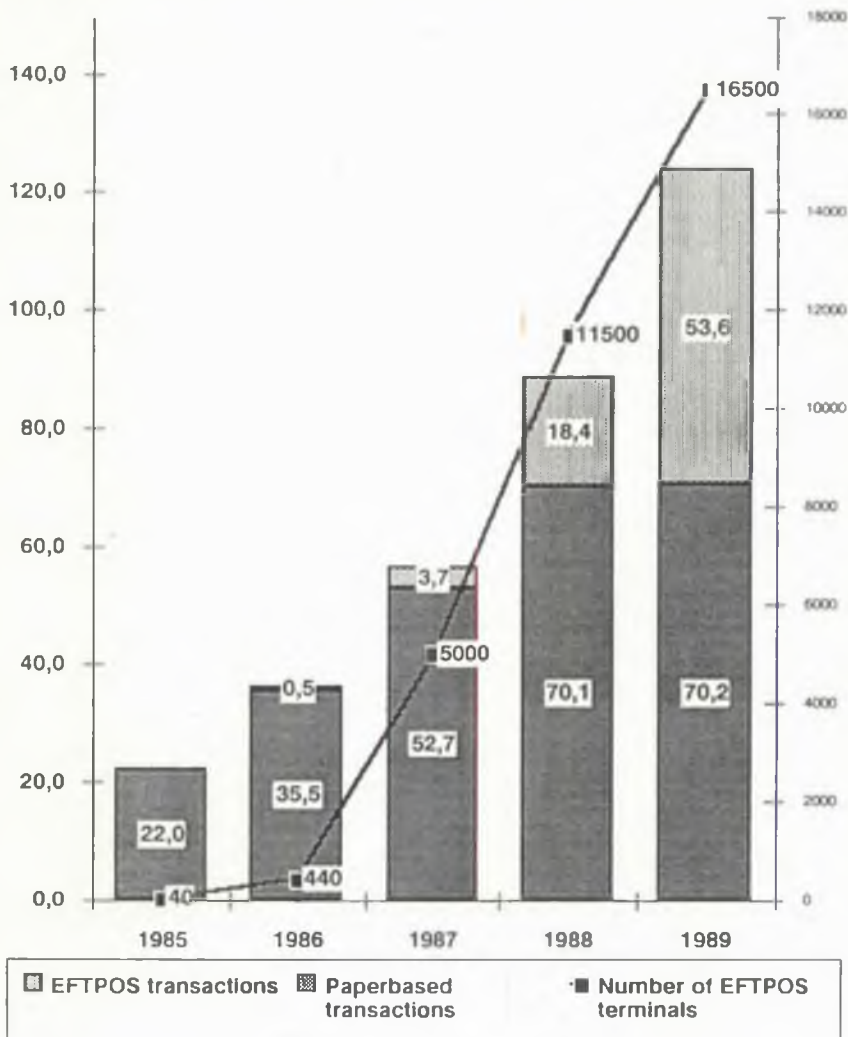


CHART 7.5

NUMBER OF PAYMENT CARDS (1000s)

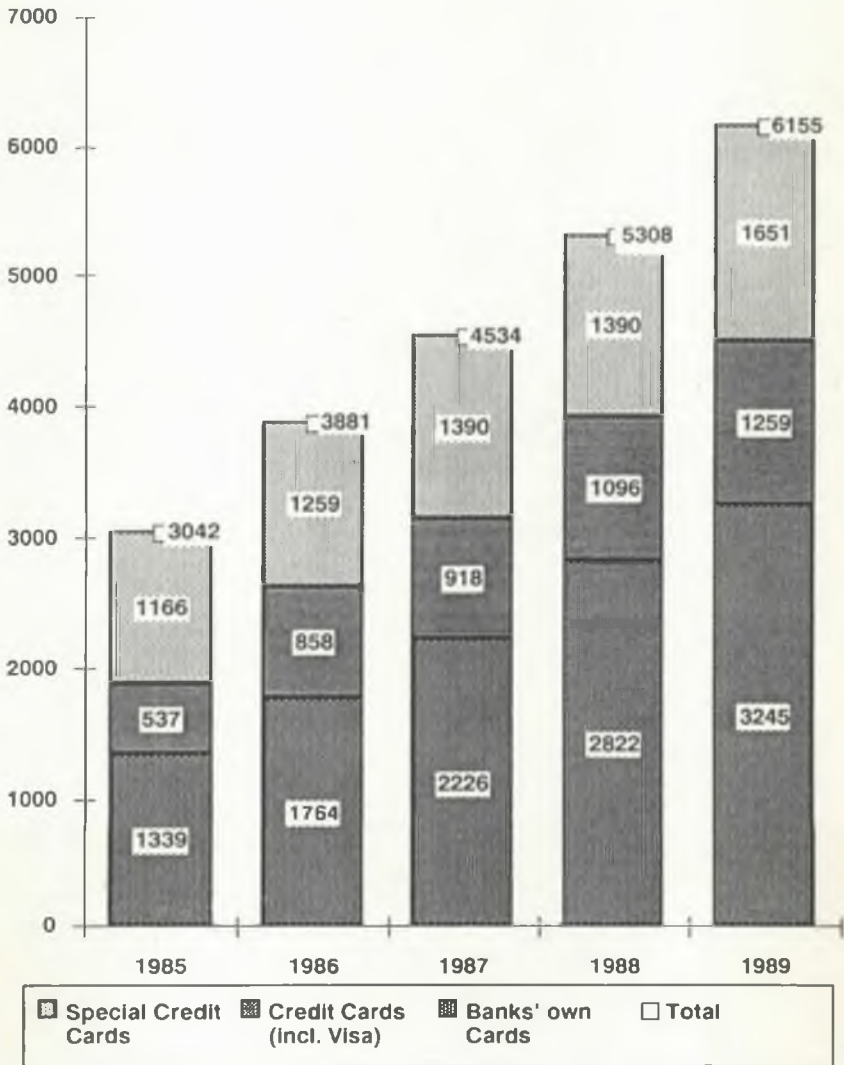


CHART B

CARDS DISTRIBUTED VIA BANKS (1000s)

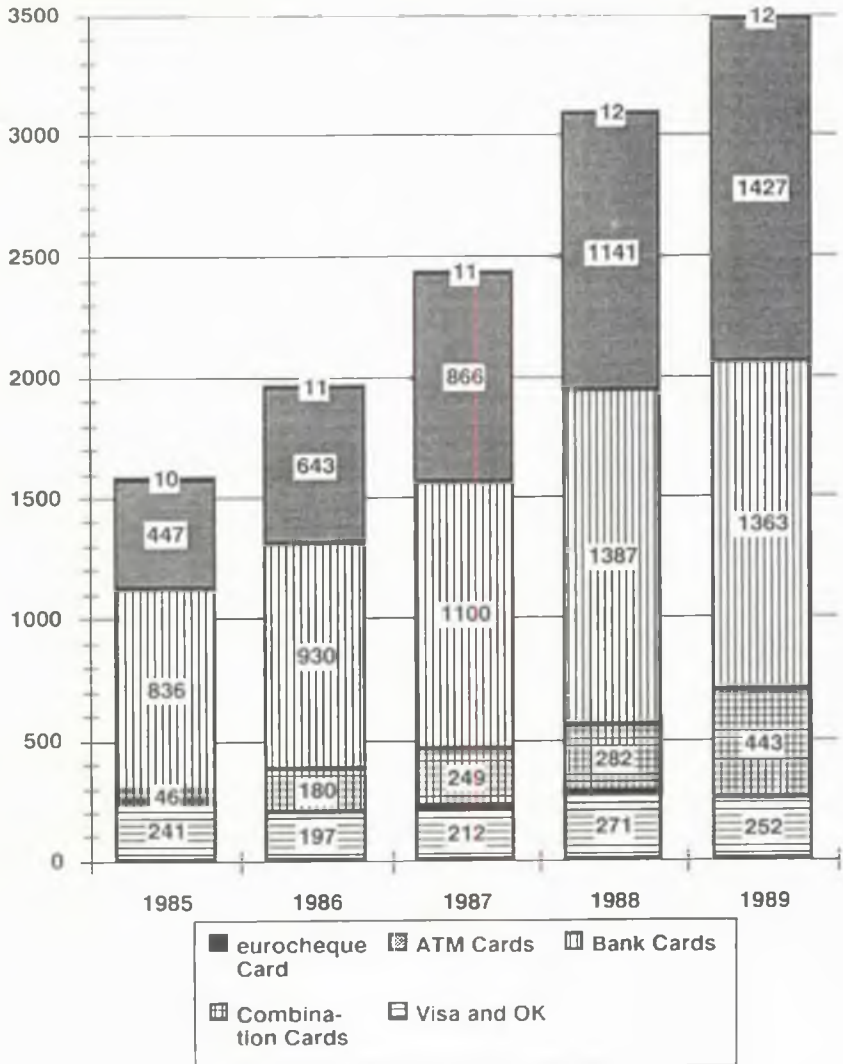


CHART 9

NUMBER OF CARD PAYMENTS (in millions)

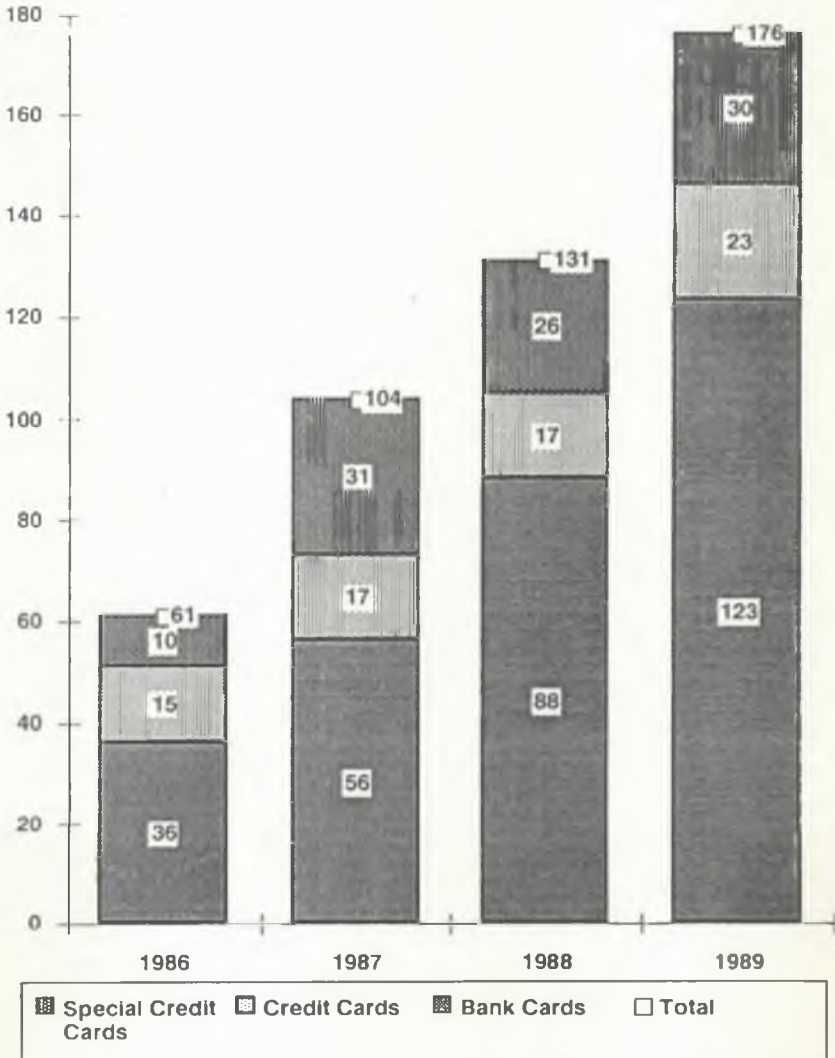


CHART 10

VALUE OF CARD PAYMENTS (bill. FIM)

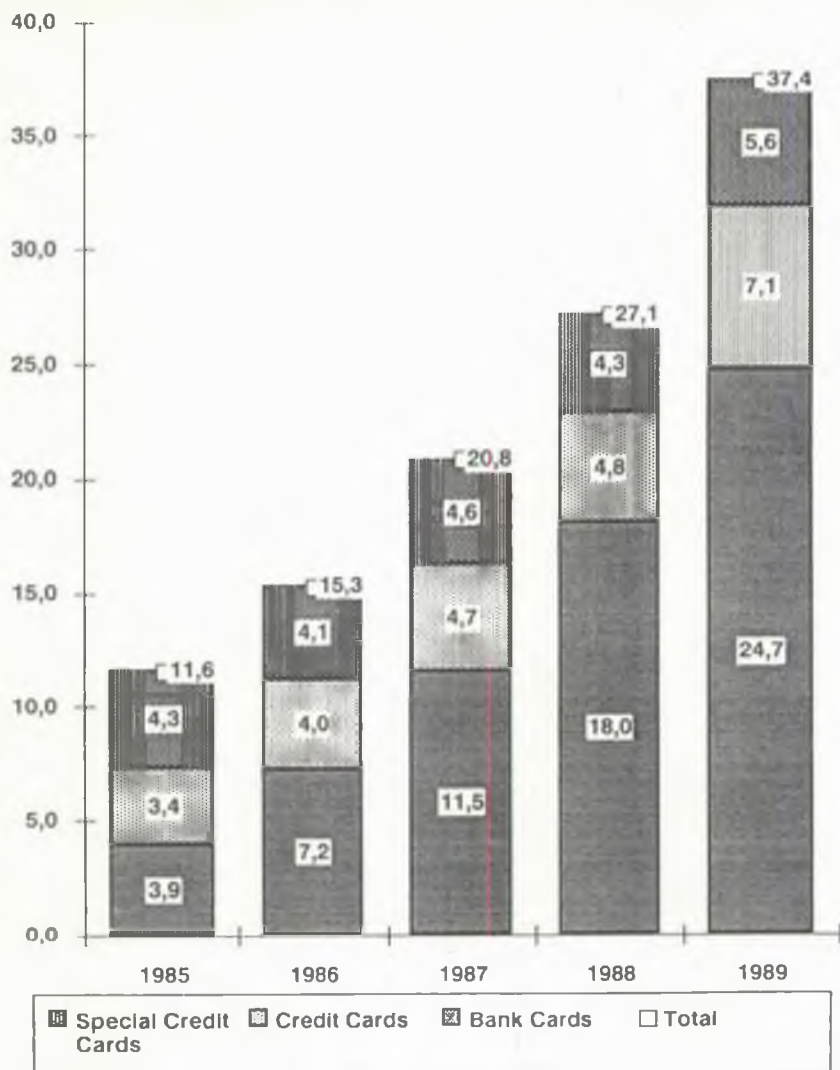


CHART 11

NUMBER OF ATMs

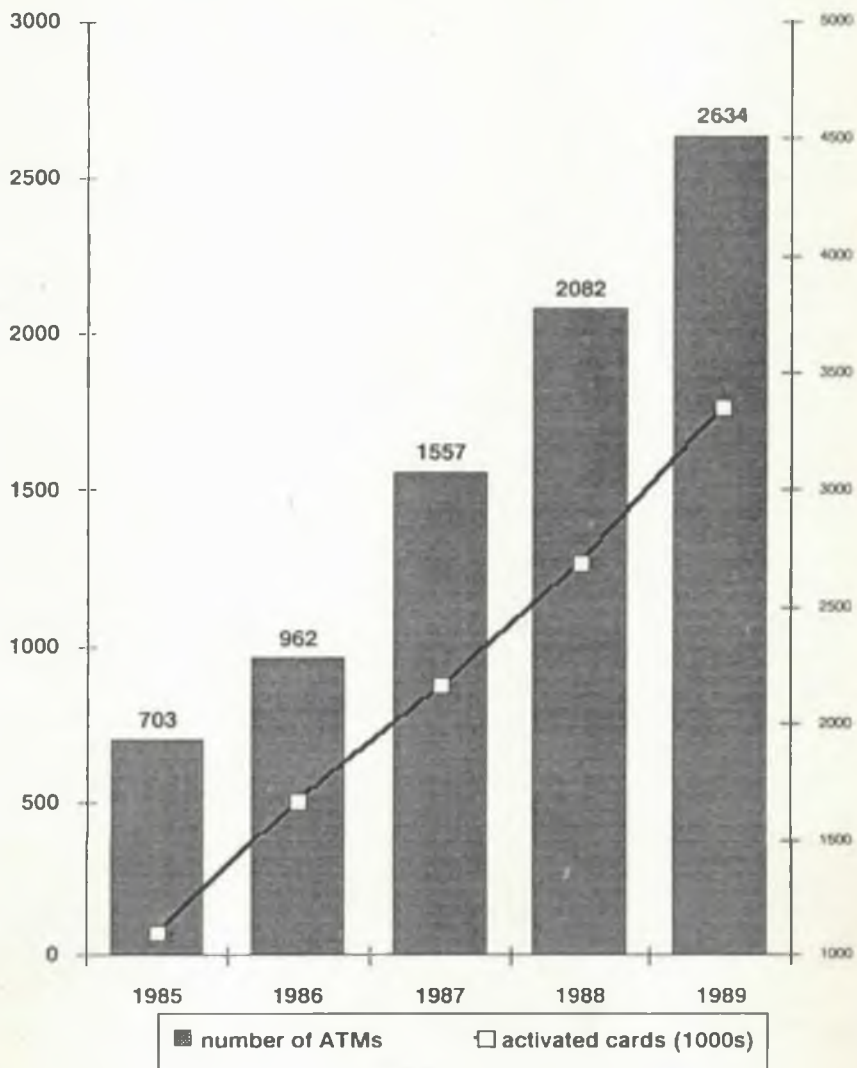


CHART 18

BETALINGSKORT OG FORBRUKERATFERD

Eivind Jacobsen, Statens institutt for forbruksforskning, Norge

I. INNLEDNING

Dette foredraget vil i sin helhet bygge på og rapportere fra et NEK- og NORAS-finansiert prosjekt om *forbrukeres bruk av erfaringer med elektroniske betalingskort i varehandelen*. Hoveddelen av dette prosjektet består i en surveyundersøkelse i Kristiansand kommune i Norge. Analyse av dette materialet pågår fortsatt. Resultatene som presenteres her idag er derfor å forstå som en underveisrapportering der jeg bidrar med noen hovedfunn og tendenser. En ferdig rapport fra prosjektet vi foreligge sent på høsten.

Jeg forstår min oppgave her som å forsøke å portrettere forbrukeren. Hvem er denne forbrukeren? Hvordan ser han eller hun ut? Hva opplever han, hva tenker han, hvilke kunnskaper, holdninger og forventninger har han? Jeg vet også at svært mange av de tilstedeværende ønsker svar på hvilke problemer forbrukeren har.

Nå strekker ikke dataene mine til for å svare inngående på alle disse spørsmålene, og jeg har heller ikke analysert dem helt ferdig. Isteden for et detaljert portrett, er det derfor snarere et "fantombilde" av forbrukeren, slik politiet lager av "ukjente gjerningsmenn", som vil framkomme. Jeg mener likevel tallene som kommer fram, vil kunne fungere som en referanseramme for mye av det øvrige som etter hvert vil bli diskutert på denne konferansen.

Survey-undersøkelser er ofte en grei metode for å skaffe seg oversikt over folks holdninger og erfaringer. Vi gjennomførte som nevnt en slik undersøkelse i Kristiansand kommune i januar 1990. Kristiansand er en middels stor norsk by, med om lag 60.000 innbyggere. Et handels-, service- og kommunikasjonsentrum på sørlandet. Her ble 1009 forbrukere intervjuet pr. telefon av Markeds- og mediainstituttet a.s.. De ble spurt ut om bruk av, kjennskap til og holdninger til ulike betalingsmidler, om bruk av PIN og om ulike erfaringer og eventuelle problemer i forbindelse med elektroniske betalingskort. Spørreskjemaet var forholdsvis langt. Intervjuene tok i noen tilfeller opp mot en halv time.

Det var flere grunner til at vi valgte å konsentrere undersøkelsen om én by, og at valget falt på Kristiansand. Vi ønsket å se forbrukeratferd og erfaringer i sammenheng med strukturutvik-

lingen i handelen. Dette kan gjøre mer direkte i en lokalsamfunnsundersøkelse enn i en landsdekkende undersøkelse. I Kristiansand var en dessuten tidlig ute med utplassering av terminaler. Forretningsbankene i byen satte igang en massiv markedsføring og utplassering av betalingsterminaler allerede i 1987. Også sparebankene var aktive på dette tidspunktet. Vi ventet derfor at mange forbrukere var blitt gjort oppmerksom på disse systemene og at forholdsvis mange ville ha et visst minimum av kunnskaper om, og erfaringer med dem. I en landsdekkende undersøkelse ville vi sannsynligvis få et utvalg som scorer lavere på disse punktene. Størrelsen på byen og det varierte nærings- og befolkningsgrunnlaget, gjør det dessuten mulig å trekke visse forsiktige generaliseringer til norske forhold og norske forbrukere i allmennhet. Endelig hadde vi data fra en survey gjennomført høsten 1987. Selv om dataene fra denne undersøkelsen bare i begrenset grad tillater direkte sammenlikninger ¹⁾, gir de likevel et viktig referansepunkt for 1990-dataene. Jeg vil ikke komme inn på disse dataene i dette foredraget. Ei heller vil jeg ta for meg utviklingen i handelen i byen. Her vil jeg utelukkende konsentrere meg om svarene fra undersøkelsen i januar 1990.

Data ble som nevnt samlet inn gjennom telefonintervjuer. Fordelene med en slik innsamlingsmetode er at en får en høy svarprosent til en rimelig pris. Ulempene knytter seg hovedsaklig til systematiske skjevheter mht. hvem som har og hvem en treffer hjemme på telefonen. I utvalget vårt viste skjevheten seg først og fremst på aldersvariabelen. Mens folk i tjuårene er underrepresentert i utvalget er folk i tredveårene overrepresentert. Det henger sammen med disse aldersgruppernes ulike livsstil. Mens de yngste av disse er mye "ute og farter", tvinger barn og familieforpliktelser de eldste av disse til å holde seg hjemme. Denne skjevheten har noe betydning for fortolkningen av enkelte resultater, noe jeg kommer nærmere inn på underveis.

¹⁾ Uheldige omstendigheter, som orkan og gå-sakte-aksjon i Postverket, bidrog til en forholdsvis lav svarprosent. 45 prosent returnerte besvarte skjemaer og på enkelte av spørsmålene hadde bare halvparten av disse igjen svart. Ett av problemene var at for få forbrukere hadde tilstrekkelig erfaringer med EFTPOS til at svarene kunne tillegges vekt.

II. FUNN FRA KRISTIANSAND-UNDERSØKELSEN

Som kjent kan forskere når de holder foredrag, henfalle til to dødssynder. Den første av disse er "å bedrive ord" - å teoretisere over hodene på forsamlingen. Jeg tror jeg behendig skal klare å styre utenom denne. Den andre dødssynden er "å bedrive tall". Den skal jeg ikke styre utenom, men snarere uhemmet kaste meg ut i og fråtse i. Hermed er dere advart! I tråd med dette vil jeg hovedsakelig være deskriptiv, og i liten grad søke etter årsaksforklaringer til fenomenene som avdekkes. Forklaringene og teoretiseringene får vente til den ferdige rapporten legges fram sent på høsten. Jeg vil stort sett nøye meg med å presentere frekvenser, forekomster, men se enkelte spørsmål i forhold til bakgrunnsvariable som kjønn, alder, utdanning og inntekt.

Den videre framdriften er som følger: Jeg begynner med å se på hvem som har ulike betalingsmidler. Deretter prøver jeg å svare på hvem det er som bruker elektroniske uttaks- og betalingskort, og hvor disse brukes. Dette følges av spørsmål knyttet til kortbrukernes vurderinger og rasjonalitet i forbindelse med valg av betalingsmiddel. Endelig kommer jeg til spørsmålene som går på forbrukernes problemer og kunnskaper, før jeg avslutningsvis ønsker å si noe om eventuelle virkninger for forbrukernes kontroll med egen økonomi.

1. Hvem har ikke-kontante betalingsmidler?

For å kunne ha ulike bankutstedte betalingsmidler, er en avhengig av å ha et etablert forhold til en bank, vanligvis i form av en lønnskonto. I vårt utvalg var det en femdel som ikke hadde slike konti. Sparebankkundene var best representert i utvalget, med hele 45,7 prosent, mens forretningsbankene og Postsparebanken stod for henholdsvis 28,4 prosent og 5,3 prosent, jf. tabell 1.

1.1 Kjønn

Tabell 2 viser andelen av utvalget som svarte "ja" på at de hadde ulike typer ikke-kontante betalingsmidler. Som det framgår er sjekkeheftet det mest forekommende. Over halvparten av utvalget hadde sjekkehefte. Ulike bankutstedte kort følger deretter, foran Eurocard og Visa, bensinselskapenes kort og norske kredittkort. Utenlandske kredittkort, som American Express, Diners ol. er lite

Tabell 1: Lønnskotokunder i ulike typer banker.

	Andel
I sparebank	45.7 prosent
I forretningsbank	28.4 prosent
I Postsparebanken	5.3 prosent
Har ikke lønnskonto	20.6 prosent
N = 1008	100.0 prosent

utbredt. Det samme gjelder ulike typer kontokort med medlems- og rabattordninger i varehus og butikkjeder, hos turoperatører, i postordrefirmaer osv.

Tabell 2: Prosentandel som svarte "ja" på at de hadde lønnskonto og ulike typer betalingsmidler, og andel som ikke hadde noen av disse*), totalt og for kvinner og menn.

	Totalt	Menn	Kvinner	Signifikant?
Lønnskonto	79.4	85.4	74.0	Ja p<.0001
Sjekkhefte	52.6	60.5	22.1	Ja p<.0001
Bankutstedte kort **)	39.4	48.4	31.3	Ja p<.0001
Eurocard/Visa	11.8	16.3	7.7	Ja p<.0001
Bensinselskapenes kort	11.6	17.1	6.6	Ja p<.0001
Norsk kredittkort	8.2	11.9	4.9	Ja p<.001
Utenlandske kredittkort	3.6	5.8	1.5	Ja p<.001
Kotokort ***)	3.4	1.4	1.8	Nei
Har ingen av kortene	57.0	22.4	34.6	Ja p<. 0001
N = 1009	479	530		

*) Siden hver respondent kan ha flere betalingsmidler, summerer ikke tabellen seg opp til 100 prosent

**) Bankutstedte kort, dvs. Sparebankenes minibankkort/personkort, Forretningsbankenes minibankkort/smartkort og Postsparebankens betalingskort. Visa og Eurocard er her ikke regnet med her.

***) Kontokort inkluderer ulike typer medlems- og rabattordninger i varehus, butikkjeder, hos turoperatører, flyselskaper, postordrefirma etc. 5 av respondentene hadde mer enn ett slikt kort.

Totaltallene viser at det fortsatt er flere som oppgir at de har sjekkheftet enn ulike typer kort. Det er selvfølgelig mulig at bankkort, som legitimasjon for bruk av blant annet sjekkhefte, kan

være aktivisert for bruk i minibanker og betalingsterminaler uten at innehaverne er klar over dette eller tenker over det idet de svarer på spørsmålet i undersøkelsen. I så tilfelle vil det være flere betalingskort-innehavere i utvalget enn det som framgår her. Andelen som ikke har kort er også betydelig, hele 57 prosent av utvalget.

Det er også en stor andel lønnskotohavere som ikke har sjekkhefte. Mens hele 79.4 prosent oppgav at de hadde lønnskoto, var det 52.6 prosent som oppgav at de hadde sjekkhefte. Det viser seg dessuten ved nærmere undersøkelse at mange med sjekkhefte (22.1 prosent av de med sjekkhefte) er uten lønnskoto.

Vi fant en signifikant forskjell mellom menn og kvinner mht. hvem som har lønnskoto. 85,4 prosent av mennene mot 74,0 prosent av kvinnene hadde lønnskoto. Det var også signifikante forskjeller mellom kvinner og menn mht. hvilke typer betalingsmidler de disponerte. Generelt sett framgår det at menn har mer enn kvinner av alle disse ikke-kontante betalingsmidlene (unntagen for kotokort). Forskjellen er størst for sjekkhefte, i underkant av 40 prosentpoeng, men den er stor for de bankutstedte kortene også, over 17 prosentpoeng.

Det er naturlig å anta at forskjellene mellom kjønnene i noen grad kan forklares ut fra ulikheter i yrkesstatus. I tabell 3 har vi trukket ut de i utvalget som er i inntektsgivende arbeid. Som det framgår består noen av forskjellene mellom kvinner og menn, mens andre faller helt bort. Det siste gjelder spesielt det å ha lønnskoto og det å ha sjekkhefte. Her var det ingen signifikante forskjeller mellom kjønnene. Foruten det som framgår av tabellen, fant vi signifikante forskjeller mellom kjønnene også mht. det å ha lønnskoto blant pensjonister og trygdede. 72.5 prosent av de trygdede eller pensjonerte mennene mot 50.5 prosent av kvinnene i samme gruppe hadde lønnskoto ($N = 171$, $p < .01$). For andre yrkesstatuskategorier fant vi ingen signifikante forskjeller mellom kjønnene mht. innhav av ulike typer ikke-kontante betalingsmidler.

*) Siden hver respondent kan ha flere betalingsmidler, summerer ikke tabellen seg opp til 100 prosent

***) Bankutstedte kort, dvs. Sparebankenes minibankkort/personkort, Forretningsbankenes minibankkort/smartkort og Postsparebankens betalingskort. Visa og Eurocard er her ikke regnet med her.

Tabell 3: Prosentandel blant de med inntektgivende arbeid som svarte "ja" på at de hadde lønnskonto og ulike typer betalingsmidler, og andel som ikke hadde noen kort *), totalt og for kvinner og menn.

	Totalt	Menn	Kvinner	Signifikant?
Lønnskonto	91.4	90.6	92.3	Nei
Sjekkhefte	61.5	61.2	62.0	Nei
Bankutstedte kort **)	50.2	57.3	41.7	Ja p<.001
Eurocard/Visa	15.2	20.1	9.3	Ja p<.0005
Bensinselskapenes kort	14.9	19.8	9.0	Ja p<.001
Norsk kredittkort	11.2	15.2	6.3	Ja p<.001
Utenlandske kredittkort	4.8	7.4	1.7	Ja p<.005
Kontokort ***)	4.4	4.1	4.7	Nei
Har ingen av kortene	45.6	38.3	54.3	Ja p<.001

N = 663 363 300

***) Kontokort inkluderer ulike typer medlems- og rabattordninger i varehus, butikkjeder, hos turoperatører, flyselskaper, postordrefirma etc. 5 av respondentene hadde mer enn ett slikt kort.

1.2 Alder

Aldersvariabelen gir signifikante utslag for det å ha lønnskonti og ikke-kontante betalingsmidler unntatt utenlandske kredittkort og kontokort, jf. tabell 4. Lønnskonto er vanligst i aldersgruppene mellom 20 og 50 år og mest sjelden blant de over 70 år. Det er ellers verd å merke seg at over tre firedeler av de yngst i utvalget allerede har etablerte forhold til bankene i form av lønnskonti. Ved fortolkning av aldersvariabelen er det viktig å ha i mente skjevhetene i utvalget, slik disse ble beskrevet innledningsvis. Personer i 20-årene er underrepresentert mens personer i 30-årene er overrepresentert i utvalget i forhold til det som er fordelingen i befolkningen i Kristiansand.

Det kanskje mest interessante funnet i tabellen er den høyst forskjellige aldersprofilen for sjekkhefte og bankutstedte kort. Sjekkheftet har den desidert mest alderdommelige profilen blant betalingsmidlene, mens de bankutstedte kortene har den mest ungdommelige profilen. Mens sjekkheftet er vanligst å finne i årsklassene mellom 40 og 60, er de bankutstedte kortene vanligst blant folk i tjuårene.

Tabell 4: Prosentandel som har lønnskonto og ulike typer betalingsmidler etter alder.

	17-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	over 70 år	Signifikant?
Lønnskonto	76.9	82.8	88.1	85.5	75.5	62.6	57.4	Ja p<.0001
Sjekkhefte	0.0	37.6	56.0	64.4	63.3	53.7	44.3	Ja p<.0001
Bankutstedt kort	37.9	57.5	51.3	44.8	25.9	13.8	6.6	Ja p<.0001
Eurocard, Visa	3.4	11.3	17.0	14.9	11.5	0.8	6.6	Ja p<.0005
Bensin.kort	0.0	10.8	15.2	16.5	11.5	5.7	0.0	Ja p<.001
Norsk kred.kort	0.0	8.6	10.5	10.8	10.8	1.6	0.0	Ja p<.005
Utanl. kred.kort	0.0	3.2	4.7	4.1	4.3	2.4	0.0	Nei
Kontokort	0.0	2.2	4.7	5.7	3.6	0.0	1.6	Nei
Ingen kort	65.5	40.3	43.7	53.6	69.8	82.9	6.0	Ja p<.0001
N = 1009	29	186	277	194	139	123	61	

*) Siden hver respondent kan ha flere betalingsmidler, summerer ikke tabellen seg opp til 100 prosent.

**) Bankutstedte kort, dvs. Sparebankenes minibankkort/personkort, Forretningsbankenes minibankkort/smartkort og Postsparebankens betalingskort. Visa og Eurocard er her ikke regnet med her.

***)Kontokort inkluderer ulike typer medlems- og rabattordninger i varehus, butikkjeder, hos turoperatører, flyselskaper, postordrefirma etc. 5 av respondentene hadde mer enn ett slikt kort.

1.3 Utdanning

Utdanning gir også signifikante utslag for det å ha lønnskonto og ulike typer ikke-kontante betalingsmidler, jf tabell 5. Som det framgår stiger andelen som har lønnskonto eller ikke-kontante betalingsmidler med økende utdanningslengde. I vår sammenheng er det verd å merke seg at forskjellene mellom de med høy og lav utdanning er større for bankutstedte kort (44.6 prosentpoeng) enn for sjekkhefte (24.2 prosentpoeng).

Tabell 5: Prosentandel som har lønnskonto og ulike typer betalingsmidler etter utdanningslengde etter folkeskole.

	7 år	1-2 år	3-4 år	5-6 år	7-8 år	9-17 år	Signifikant?
	Folke- skole	Ungd.- skole	Real- skole	Gymnas	Høg- skole	Univer- sitet	
* Lønnskonto	59.1	73.3	76.4	83.5	87.7	92.8	Ja p<.0001
* Sjekkhefte	40.9	52.1	47.7	52.7	61.0	65.1	Ja p<.005
* Bankutstedt kort	12.5	24.7	33.3	49.1	51.9	57.1	Ja p<.0001
* Eurocard el. Visa	3.4	6.2	6.6	15.6	14.9	25.4	Ja p<.0001
* Bensin. kort	0.0	10.3	10.5	12.1	11.0	24.6	Ja p<.0001
* Norsk kred. kort	4.5	6.8	8.1	7.6	10.4	11.9	Nei
* Utænll. kred. kort	2.3	1.4	1.6	3.6	3.2	11.9	Ja p<.0001
* Kontokort	2.3	2.7	2.3	2.2	2.3	7.9	Nei
N = 996	88	146	258	224	154	126	

1.4 Inntekt

Når vi ser på brutto husholdsinntekt finner vi også signifikante variasjoner i forhold til det å ha lønnskonto eller ikke-kontante betalingsmidler, jf. tabell 6. Med hensyn til denne variabelene, "brutto husholdsinntekt", skal vi være klar over at denne gir data om husholdet, og ikke om enkeltpersoner. Det innebærer at en spesielt for inntektskategoriene opp til 250.000 har innslag både av en-inntekts og flere-inntekts hushold. Over 250.000 er det grunn til å tro at de fleste respondentene representerer to-inntektshushold. I senere analyser vil vi kontrollere for dette. I vår sammenheng her, må vi foreløpig være forsiktige med å trekke konklusjoner, spesielt for inntektskategoriene under 250.000 kr. Generelt sett indikerer likevel tabellen at det er en sammenheng mellom inntektsnivå og besittelse av ikke-kontante betalingsmidler. Det samme gjelder det å ha lønnskonto, der flere personer i høyinntekts-hushold har lønnskonto enn personer i lavinntekts-hushold. Et interessant unntak her er den høyeste inntektsgruppen, over 600.000 kroner. Det er rimelig å anta at denne gruppen ordner seg på andre måter.

Tabell 6: Prosentandel som har lønnskonto og ulike typer betalingsmidler etter husholdsinntekt i 1000 kr.

	>100	100-149	150-199	200-249	250-299	300-349	350-399	400-599	600-1000	Signifikant?
* Lønns- konto	50.9	68.1	74.3	74.8	87.4	90.7	95.9	93.9	86.7	Ja p<.0001
* Sjøkk- hefte	32.1	40.7	52.7	50.4	52.9	51.4	66.2	69.7	60.0	Ja p<.0001
* Bankutstedt kort	18.9	19.8	28.4	35.0	48.7	57.9	54.1	56.1	60.0	Ja p<.0001
* Eurocard el. Visa	5.7	6.6	6.1	9.8	9.2	14.3	9.5	27.3	33.3	Ja p<.0001
* Bensin. kort	0.0	4.4	12.8	11.4	14.3	12.1	16.2	17.4	26.7	Ja p<.01
* Norsk kred. kort	1.9	3.3	3.4	4.1	12.6	11.4	16.2	10.6	13.3	Ja p<.005
* Utenl. kred. kort	1.9	1.1	2.0	3.3	1.7	2.9	4.1	8.3	26.7	Ja p<.0001
* Konto- kort	0.0	4.4	2.7	1.6	3.4	5.0	4.1	4.5	13.3	Nei
N = 895	53	91	148	123	119	140	74	132	15	

1.5 Kommentar

For den enkelte forbrukeren representerer de ulike betalingsmidlene alternative betalingsmuligheter, med forskjellige fordeler og risiko knyttet til seg. Mao. de som har flere betalingsmidler har et større register av muligheter å tilpasse seg med til ulike typer betalingssituasjoner. I dette ligger det selvfølgelig også at de kan utsette seg for et større spekter av risiko enn andre.

Tabelloversikten foran viser at disse alternative betalingsmulighetene er systematisk skjevt fordelt etter kjønn, alder, utdanning og inntekt. Det viser også at ulike betalingsmidler er ulikt fordelt i befolkningen. Det er spesielt interessant å merke seg at sjekkheftet er jevnere fordelt i befolkningen enn de elektroniske uttaks- og betalingskortene. Det er grunn til å tro at dette først og fremst reflekterer ulikheter mellom betalingsmidlene mht. hvilken fase i spredningsprosessen de er i. Sjekkene ble introdusert i 1960-årene og har følgelig hatt lengre tid på seg til å gjennomtrengne markedet enn de elektroniske kortene som først ble introdusert i siste halvdel av 1980-tallet. De utdannings- og inntektsmessige forskjellene kan nok i noen grad forklares med at yngre mennesker generelt sett har lengre utdanning enn eldre. Vi så også at aldersprofilen for det å ha og bruke elektroniske kort, var sterkt vridd mot de unge, noe som understreker dette poenget.

Det er likevel grunn til å være oppmerksom på den skjeve sosiale fordelingen. Dette er spesielt viktig i den grad tilgjengeligheten av varer og tjenester gjøres avhengig av bestemte betalings-

måter (eks. TV-shopping) og/eller betalingsvilkårene varierer med betalingsmåte (eks. rabatt for kortkunder på bensinstasjoner). I den grad slike ordninger eksisterer eller kommer til, synes det å innebære at "sterke forbrukergrupper" blir positivt forfordelt på bekostning av "svake forbrukergrupper".

2. Hvem har brukt elektroniske kort?

I det følgende går vi over til kun å se på bankutstedte elektroniske uttaks- og betalingskort, samt bensinselskapenes kort. Det er grunn til å forvente at bruken av kortene stort sett vil følge samme mønster som beskrevet foran mht. hvem som har kort. De elektroniske kortene kan brukes i minibanker og i betalingsterminaler i butikker og på bensinstasjoner. Om lag 40 prosent av utvalget hadde brukt slike kort på disse stedene. Naturlig nok var det langt flere som hadde brukt minibankene enn betalingsterminaler. Det er naturlig ut fra hvor lenge systemene har vært i drift og hvor stor utbredelse de har hatt. I underkant av 38 prosent oppgav at de hadde brukt minibankene, mens henholdsvis i underkant og i overkant av en femdel av utvalget sa de hadde brukt betalingsterminaler i henholdsvis butikker og på bensinstasjoner, jf. tabell 7.

Tabell 7: Har brukt betalingsterminaler eller minibanker.

I minibanker	37.6 prosent
I betalingsterminaler, butikk	18.8 "
I betalingsterminaler, bensinstasjon	22.5 "
I minst en av de ovenstående	39.6 *

N = 1009

Hyppigheten av bruken framgår av tabellene 8 og 9. I underkant av en tredel av utvalget var regulære minibankkunder, dvs. at de brukte dem hver måned. 7.3 prosent av utvalget hadde betalt i butikkterminal sist uke.

Tabell 8: Hvor ofte bruker du minibankene?

Hver måned	29.8 prosent
Unntaksvis	7.8 "
Aldri	62.4 "
<hr/>	
N = 1009	100.0 prosent

Tabell 9: Antall ganger betalt i betalingsautomat i butikk sist uke.

En gang	3.2 prosent
2-4 ganger	4.0 "
Hver dag	0.1 "
<hr/>	
N = 1009	7.3 prosent

Den siste tabellen viser at betaling med kort i terminaler i butikker fortsatt er et marginalt fenomen for folk flest.

2.1 Kjønn

Menn ikke bare har kort oftere enn kvinner, de bruker dem også oftere. Halvparten av mennene hadde brukt elektronisk uttaks- eller betalingskort i minibanker eller betalingsterminaler, mens tilsvarende andel var i underkant av en tredel for kvinnene. Forskjellen er størst for minibanker og på bensinstasjoner, mens den er mindre i butikkterminaler, jf tabell 10. Det siste henger muligens sammen med at kvinner i gjennomsnitt gjør flere dagligvareinnkjøp enn menn.

Tabell 10: Bruk av elektroniske uttaks- og betalingskort for kjønn.

	Kvinne	Mann	Signifikant?
Minibanker	30.4	45.7	Ja p<.0001
Betalingsterminaler, butikk	15.3	22.8	Ja p<.003
Betalingsterminaler, bensinstasjon	15.8	29.9	Ja p<.0001
Minst en av de ovenstående	30.8	49.5	Ja p<.0001
<hr/>			
N = 1009			

Også her er det rimelig å anta at forskjellen mellom kjønnene vil variere etter hva slags hovedbeskjeftigelse respondentene har. Når vi kontrollerte for hovedbeskjeftigelse fant vi fortsatt signifikante

forskjeller mellom kjønnene for de som har inntektsgivende arbeide, jf. tabell 11. For alle andre kategorier av hovedbeskjeftigelse var ikke forskjellene signifikante.

Tabell 11: Bruk av elektroniske uttaks- og betalingskort for kjønn blant de som hadde inntektsgivende arbeid. Prosentandeler.

	Kvinne	Mann	Signifikant?
Minibanker	41.3	54.0	Ja p<.005
Betalingsterminaler, butikk	20.3	28.1	Ja p<.05
Betalingsterminaler, bensinstasjon	21.3	36.4	Ja p<.0001
Minst en av de ovenstående	42.0	58.1	Ja p<.0005
N = 663	300	363	

Det er interessant å merke seg at forskjellen mellom menn og kvinner blant de med inntektsgivende arbeid mht. hvor mange som bruker kort, er nær sagt identisk med forskjellen mht. det å ha kort (16.1 mot 15.6 prosentpoeng), jf tabell 3 og 11 foran. Det tyder på at det ikke er noen forskjell mellom kjønnene blant de yrkesaktive mht. det å prøve ut de nye betalingsmulighetene.

2.2 Alder

Aldersvariabelen gir også signifikante utslag, jf. tabell 12. Det er de som er i tjueårene som er de flittigste brukerne av elektroniske kort. De eldre, nær sagt alle kategoriene over 50 år, kommer ut som mer sjeldne brukere. Aldersprofilen faller jevnest med økende alder for minibankene, mens den faller raskest for bruk av kort i butikker. Dette mønsteret faller også sammen med det vi fant på spørsmålet om "å ha kort".

Hvis en tar høyde for skjevhetene i aldersfordelingen i utvalget, slik disse ble beskrevet innledningsvis, innebærer tallene over at den totale kortbruken i befolkningen i Kristiansand, må være noe høyere enn det som framgikk av tabell 7 foran. Det er nettopp de tyngste kortbrukergruppene som er underrepresentert i utvalget.

Tabell 12: Aldersprofil for bruk av elektroniske kort. Prosentandel brukere og prosentandel som har ulike kort

	17-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	over 70 år	Signifikant?
Minibanker	31.0	57.5	49.1	39.2	24.5	13.0	3.3	Ja p<.0001
Butikk	6.9	36.6	24.9	18.0	7.9	3.3	1.6	Ja p<.0001
Bensinstasjon	17.2	38.7	32.5	17.5	11.5	8.1	0.0	Ja p<.0001
Minst en av de ovenstående	31.0	59.1	52.0	40.7	26.6	14.6	4.9	Ja p<.0001
N - 1009	29	186	277	194	139	123	61	

2.3 Utdanning

Utdanningsvariabelen gir her det samme mønsteret som det som framgikk av tabell 5 foran for det å ha ikke-kontante betalingsmidler. Kortbruken øker entydig med økende utdanning, jf. tabell 13. Økningstakten er dessuten noe raskere enn for det å ha kort (forskjeller på henholdsvis 50,5 for bruk av kort og 44,6 prosentpoeng for å ha kort). Mao. det er noe kortere vei fra det å få et kort til det å bruke det for de med høy utdannelse enn for de med lavere utdannelse.

Tabell 13: Prosentandel som har brukt elektroniske betalingskort etter utdanningslangde etter folkeskole.

	7 år Folke- skole	1-2 år Ungd.- skole	3-4 år Real- skole	5-6 år Gymnas	7-8 år Høg- skole	9-17 år Univer- sitet	Signifikant?	
* Mini- banker		11.4	25.3	31.8	45.1	50.0	57.1	Ja p<.0001
* Butikk		4.5	15.1	15.1	20.1	24.0	34.1	Ja p<.0001
* Bensin- stasjon		4.5	15.1	19.0	26.8	25.3	41.3	Ja p<.0001
* Minst en av de ovenstående		11.4	26.0	33.3	48.2	51.3	61.9	Ja p<.0001
N - 996		88	146	258	224	154	126	

2.4 Inntekt

Brutto husholdsinntekt gir også signifikante utslag for bruk av kort, jf. tabell 14. Her må en imidlertid igjen ta reservasjoner, siden variabelen inneholder både en- og flere-inntektshushold. Det er verd å merke seg at bruken stort sett "flater ut" for inntektskategoriene over 300.000 kroner. I den øverste inntektskategorien er det en særdeles høy andel (40 prosent) som angir at de har brukt betalings-terminal i butikk. Her er prosentueringsgrunnlaget imidlertid noe beskjedent, slik at tallet nok bør tolkes med forsiktighet. Generelt sett kan en likevel slutte at en finner flere kortbrukere i de høyere inntektsklassene enn i de lavere.

Tabell 14: Prosentandel som har lønnskonto og ulike typer betalingsmidler etter husholdsinntekt, i tusen kroner.

	>100	100-149	150-199	200-249	250-299	300-349	350-399	400-599	600-1000	Signifikant?
* Mini- banker	17.0	17.6	26.4	33.3	47.1	57.1	52.7	53.8	53.3	Ja p<.0001
* Butikk	3.8	6.6	11.5	18.7	23.5	27.9	28.4	27.3	40.0	Ja p<.0001
* Bensin- stasjon	7.5	7.7	17.6	22.0	26.1	28.6	39.2	32.6	33.3	Ja p<.0001
* Minst en av de over- stående	7.0	19.8	29.7	36.6	49.6	58.6	52.7	55.3	53.3	Ja p<.0001
N = 895	53	91	148	123	119	140	74	132	15	

2.5. Hvor brukes kortene?

Ulike innkjøpssteder har høyst ulik profil mht. hva slags betalingsmidler folk benytter seg av. Tabell 15 viser svarene på spørsmål om hva slags betalingsmiddel en pleier på bruke på forskjellige typer innkjøps- og servicesteder.

*) Svar på spørsmålet om hva slags betalingsmiddel en "vanligvis" bruker på de nevnte stedene.

**) Det var mulig å svar ja på flere alternativer på hvert innkjøpssted.

Som det framgår er kontanter det vanligste betalingsmiddelet i alle betalingssituasjoner. Unntaket er på bensinstasjoner, der like mange oppgir at de betaler med elektroniske kort. Sjekker er et

Tabell 15: Betalingsmiddel etter innkjøpssted *). Prosentandel som avarte "ja" på at de pleide å bruke nevnte betalingsmiddel**).

	Kontant	Sjekk kort	Kreditt kort	Elektronisk kort
* Dagligvareforretning	37.9	7.8	0.4	6.8
* Kles-, sko- el. sportsbutikken	37.4	11.5	1.7	3.6
* Møbel-, byggvare- el. radio og TV-forretning	26.3	15.8	2.1	3.6
* Restauranter og kaféer	37.5	5.6	4.2	1.9
* Bensinstasjoner	21.6	2.5	5.1	21.2

N - 1009

vanlig betalingsmiddel i faghandelen og ser ut til å bli vanligere jo dyrere de betalte varene er. Ellers er det verd å merke seg at det nesten er like mange som bruker elektroniske kort som sjekk i dagligvarehandelen, selv om andelen fortsatt er forholdsvis beskjeden.

2.6 Kommentér

Brukerne av elektroniske uttaks- og betalingskort, er svært like de som har kort. Mao. det synes ikke å være noen spesielt skjev rekruttering av brukere fra gruppen kortholdere mht. kjønn, alder, utdanning og inntekt. I den grad det skjer en sosial siling til kortbrukernes rekker, så skj r denne først og fremst ved anskaffelsen av kortene snarere enn ved ibruktakingen. Vi fant likevel at utdanning hadde en viss slik effekt på hyppigheten av kortbruk. Det er noe kortere vei fra det å anskaffe seg kort til det å bruke det for en med høy utdanning enn for en med lav utdanning.

Sammenlikner vi tallene for de som har kort med de som bruker kort, finner vi overraskende nok at de siste i flere tilfeller er størst. Mao. at det er flere personer som har brukt kort enn personer som har kort. Det gjelder f.eks. for flere av alderskategoriene, jf. tabellene 4 og 12. Dette kan ha flere forklaringer. Blant annet kan tidligere kortholdere og brukere ha gitt fra seg kortet. Mest sannsynlig er det likevel at mange brukere disponerer andres kort, f.eks. ektefellens kort.

3. Valg av kort - rasjonelle forbrukere? Risiki?

Forbrukermyndigheter og -organisasjoner så helst at forbrukerne var rasjonelle nyttekalkulerende skapninger, som visste å ta vare på seg selv. Banknæringen kunne nok også ønske seg noe liknende, selv om det viktigste for dem vel er at forbrukerne er forutsigbare. I forbindelse med betalingsformidling har disse spørsmålene spesiell interesse siden banknæringen de siste årene har forsøkt seg på et stortilet "pedagogisk" prosjekt der sjekkbrukere skal gjøres om til kortbrukere. Med en massiv innsats av reklame- og informasjonsskampanjer, gebyrer og avgifter, har en da også langt på vei lyktes i å få ned sjekkbruken (Norges Bank, 1990).

En slik, kanskje noe betinget "pedagogisk" suksess, betyr likevel ikke at bankene, eller for den saks skyld forskere, forstår rasjonaliteten bak de valg forbrukeren foretar seg. I tabell 15 foran, framgikk det at forbrukere gjør noen slike valg. Vi fant en klar differensiering av betalingsmiddel etter ulike typer innkjøpssteder.

I undersøkelsen vår stilte vi flere spørsmål for å komme nærmere inn på rasjonaliteten bak valg av betalingsmiddel ²⁾. Vi forsøkte å måle populariteten av EFTPOS som betalingsmåte ved å be respondentene ta stilling til utsagnet i tabell 16.

Tabell 16: Er du enig eller uenig i utsagnet: Hvis jeg kan velge, foretrekker jeg å handle i butikker med betalingsterminaler.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	4.9	43.4	51.8	597
Har brukt kort	18.0	19.8	62.3	400
Alle	10.1	33.9	56.0	997

Signifikant $p < .0001$

²⁾ Spørreundersøkelser er egentlig ikke noe godt inntak til denne typen mentale prosesser, som for respondentene ofte kan være ubevisste og ureflekterte, og som foregår i en totalt forskjellig kontekst enn den hvor intervjuet foregår. Spørreundersøkelser kan likevel gi viktige indikasjoner på hva som vektlegges og prioriteres.

Det er ikke spesielt overraskende at kortbrukere i større grad enn ikke-brukere vil foretrekke butikker med kortterminaler. Det er imidlertid verd å merke seg at nær en femdel av brukerne legger vekt på denne faktoren. Hvis vi skal ta resultatet på alvor er det mao. grunnlag for å påstå at det å ha kortterminal har en viss konkurransemessig betydning i varehandelen.

3.1 Vurderinger ved valg av betalingsmiddel?

Hva som eventuelt virker tiltrekkende ved denne betalingsformen er det likevel vanskelig å få et klart bilde av. For å finne ut det spurte vi kortbrukerne om hvor mye ulike forhold betyr for valg av betalingsmiddel. Svarene framgår av tabell 17.

Tabell 17: Betydningen av ulike forhold for valg av betalingsmiddel i en betalingsituasjon. Prosentandel blant kortbrukere.

	Betydning			N -
	Stor	Litt	Ingen	
* Sikkerhet mot ran og tyveri	42.1	24.9	33.0	397
* Hvor raskt betalingen går	38.1	33.3	28.6	399
* Oversiktligheten over hvor mye penger en bruker	59.9	22.6	17.5	399
* Gebyrer og avgifter knyttet til betalingsmiddelet	48.7	33.2	18.1	397
* At en slipper å ha andre typer betalingsmidler i reserve	48.9	31.0	20.2	397
* Hensynet til personvernet	34.2	26.1	39.7	398

Som det framgår scorer hensynet til oversiktligheten over hvor mye penger en bruker høyest, mens personvernet tillegges minst vekt. Gebyrenes og avgiftenes størrelse har også stor betydning for mange. Vi sjekket disse svarene mot enkelte bakgrunnsvariable og fant signifikante utslag for enkelte av utsagnene. Aldersvariablen ga signifikante utslag for betydningen av hvor raskt betalingen går. 40 og 50 åringene tillegger dette forholdet mer vekt enn andre, jf. tabell 18. Prosentandelen over 70 år er også høy, men her er prosenteringen foretatt på grunnlag av kun tre personer, og bør derfor ikke tillegges samme vekt.

Tabell 18: Prosentandeler som legger stor, litt eller ingen vekt på hvor raskt betalingen går ved valg av betalingsmiddel etter aldersgrupper. Kortbrukere.

	17-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	over 70 år	
Stor	11.1	34.3	37.0	41.0	55.9	31.3	66.7	
Litt	55.6	44.4	26.1	34.6	20.6	31.3	0.0	
Ingen	33.3	21.3	37.0	24.4	23.5	37.5	33.3	
N=	386	9	108	138	78	34	16	3

Signifikant $p < .05$

Svarene på utsagnet om betydningen av oversiktligheten over hvor mye penger en bruker, varierer signifikant etter respondentenes husholdsinntekt, jf. tabell 19. Det er spesielt de med husholdsinntekt over 600.000 kroner som skiller seg ut i den sammenheng, ved å legge liten vekt på dette forholdet. Ellers er det forholdsvis jevnt fordelt etter inntektskategoriene. Her må det understrekes at vi ikke har kontrollert for husholdets størrelse, familietype og livsfase, forhold som høyst sannsynlig har betydning for hvordan en stiller seg til dette utsagnet.

Tabell 19: Prosentandeler som legger stor, litt eller ingen vekt på oversiktligheten over hvor mye penger en bruker, etter brutto husholdsinntekt i tusen kroner. Kortbrukere.

	>100	100	150	200	250	300	350	400	600	
		149	199	249	299	349	399	599	1. mill.	
Stor	66.7	52.9	58.5	65.9	59.6	73.8	59.0	52.8	12.5	
Litt	0.0	41.2	19.5	24.4	15.8	11.3	25.6	31.9	37.5	
Ingen	33.3	5.9	22.0	9.8	24.6	15.0	15.4	15.3	50.0	
N =	364	9	17	41	41	57	80	39	72	8

Signifikant $p < .01$

Kjønnsvariabelen gir utslag for det femte utsagnet: At en slipper å ha andre typer betalingsmidler i reserve. Kvinner tillegger dette mye større vekt enn menn ved valget av betalingsmiddel, jf. tabell 20.

Tabell 20: Prosentandeler som legger stor, litt eller ingen vekt på at en slipper å ha andre betalingsmidler i reserve. Kortbrukere.

	Mann	Kvinne	
Stor	42.6	57.1	
Litt	32.7	28.6	
Ingen	24.7	14.3	
N = 384	223	161	Signifikant $p < .01$

I forbindelse med valg av betalingsmiddel oppgir kvinnene mer enn menn at de er opptatt av personvernet, jf tabell 21.

Tabell 21: Prosentandeler som legger stor, litt eller ingen vekt på hensynet til personvernet. Kortbrukere.

	Mann	Kvinne	
Stor	29.5	41.6	
Litt	26.3	24.8	
Ingen	44.2	33.5	
N = 385	224	161	Signifikant $p < .05$

3.2 Nærmere om betydningen av gebyrer og avgifter

Foran framgikk det at mange la vekt på gebyrer og avgifter i sitt valg av betalingsmiddel. Dette har da også vært tillagt stor vekt som virkemiddel fra bankenes side. Et annet mål på den vekt folk tillegger dette forholdet kan vi få ved å spørre dem om størrelsen på de gebyrene deres bank tar ved betaling med elektroniske kort. Her var det grunn til å vente at de som legger vekt på dette forholdet også vil være de som forsøker å holde seg orientert om størrelsen på gebyrene. Tabell 22 viser svarene som kom fram.

Her ser vi en noe overraskende stor andel som oppgir at de ikke vet størrelsen på gebyrene. Det er også mange som tror det er gratis. Her skylder jeg å gjøre oppmerksom på at intervjuene ble gjort i januar, før sparebankene satte igang sin "priskrig" på disse tjenestene.

Ut fra en gjengs forestilling om at det er "svake forbrukere" som vanligvis er minst orientert om priser og kjøpsbetingelser, sjekket vi "vet-ikke-gruppen" mot enkelte bakgrunnsvariable. Noe

Tabell 22: Hvor mye tar banken din i gebyr pr. betaling med betalingskort? Prosentandeler kortbrukere.

Gebyr kr.	Andel
Gratis	16.6 prosent
1-2 kr	23.9 "
3 kr og over	6.0 "
Vet ikke	50.3 "
<hr/>	
N = 386	96.8 prosent

overraskende fant vi her at "vet-ikke-andelen" er størst blant de middelaldrende, de med høy utdanning og de med høy brutto husholdsinntekt, jf. tabellene 23, 24 og 25. Dette er snarere grupper som tradisjonelt sees på som "sterke forbrukere".

Tabell 23: Prosentandel som ikke vet størrelsen på gebyret pr betaling med betalingskort etter alder.

	17-19 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	over 70 år
	0.7	30.1	25.6	25.3	12.2	9.8	1.6
N = 1009	29	186	277	194	139	123	61

Signifikant $p < .0001$

Tabell 24: Prosentandel som ikke vet størrelsen på gebyret pr betaling med betalingskort etter utdanningslengde.

	7 års folke-skole	1-2 års Ungd.-skole	3-4 års Real-skole	5-6 års Gymnas	7-8 års Høg-skole	9-17 års Univer-sitet
	9.1	13.0	19.0	22.3	30.5	29.4
N = 996	88	146	258	224	154	126

signifikant $p < .0001$

En rimelig forklaring på dette noe overraskende mønsteret kan være at gebyrene relativt sett betyr minst for de gruppene som vet minst om dem. Innenfor visse grenser bryr de seg rett og slett ikke om disse mer bagatellmessige utgiftene.

Tabell 25: Prosentandel som ikke vet størrelsen på gebyret pr betaling med betalingskort etter brutto husholdsinntekt i tusen kroner.

	100	150	200	250	300	350	400	600
>100	149	199	249	299	349	399	599	1. mill.
	3.8	11.0	18.2	14.6	24.4	30.0	31.1	32.6
N = 895	53	91	148	123	119	140	74	132
								15

Signifikant $p < .0001$

3.3 Holdning til bankautomasjon

Teknologifriendtlighet eventuelt entusiasme for ny teknologi, kan tenkes å virke inn på valget av betalingsmiddel. Vi antok at holdninger til bankautomasjon ville ha betydning for hvorvidt en bruker elektronisk kort eller ikke. Dette synes å bli bekreftet i tabell 26, der vi ba respondentene si om de var enig, eller uenig i utsagnet: "Personlig betjening i bank er best, bankautomater er ikke noe for meg".

Tabell 26: Er de enig eller uenig i utsagnet: Personlig betjening i bank er best, bankautomater er ikke noe for meg.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	70.7	28.7	20.7	595
Har brukt kort	24.0	7.3	68.7	396
Alle	40.0	20.2	39.9	991

Signifikant $p < .0001$

Her kommer det fram en markert polarisering i utvalget, der brukerne er langt mer positivt innstilt til bankautomasjon enn ikke-brukerne. Det er naturlig nok en stor andel som ikke har tatt stilling til utsagnet blant ikke-brukerne. Vi kan selvfølgelig ikke ut fra denne tabellen si noe om påvirkningsretningen, om det er holdningen til automatisering som påvirker kortbruken eller omvendt, at erfaringer gjennom bruk av kort gjør en mer positivt innstilt til bankautomasjon.

Ved å kontrollere for enkelte bakgrunnsvariable fant vi at menn i noen grad er mer uenig i dette utsagnet enn kvinner, at

ynge klart oftere er uenig i utsagnet enn eldre, at de med høy utdanning oftere er uenig i utsagnet enn de med lav utdanning og at de med høy brutto husholdsinntekt oftere er uenig i utsagnet enn de med lav inntekt (dette vil bli nærmere redegjort for i den kommende rapporten).

3.4 Kommentar

Spesielt mye nærmere en beskrivelse av rasjonaliteten bak valg av betalingsmiddel har vi kanskje ikke kommet med denne gjennomgangen. Vi kan likevel slå fast at de økonomiske incentivene knyttet til gebyrer og avgifter, kun er ett av flere forhold som teller for forbrukeren. Interessant nok tyder dataene på at grupper som tradisjonelt sett oppfattes som "sterke forbrukere", legger liten vekt på gebyrene på bruken av betalingskortene. Vi kan også slå fast at ulike forbrukergrupper legger ulik vekt på forskjellige sider ved betalingsmidlene.

4. Forbrukerproblemer?

Forbrukerproblemer er av høyst ulik karakter og alvorlighet. De fleste hører til hverdagslivets trivielle ergrelser, irritasjonsmomenter som enkeltvis har liten vekt og derfor ofte forblir usynlige. Kjøproblemer, saldoopplysninger som mangler ol. kan være eksempler på dette. Sammenlagt kan de likevel representere betydelige økonomiske og sosiale kostnader for samfunnet såvel som forbrukerne. Andre problemer er av mer akutt og følbart art, som når kort blir borte eller stjålet, eller at kortet blir avvist når en skal betale.

4.1 Selvopplevde problemer

Vi ba kortbrukerne svare på hvor ofte de selv hadde opplevd enkelte slike problemer i forbindelse med bruk av minibanker og betalingsterminaler. Svarene framgår av tabell 27 og 28.

*) Tallene summerer seg ikke opp til 100 prosent fordi enkelte kortbrukere ikke svarte på spørsmålene.

Tabell 27: Selvopplevde problemer ved bruk av minibank*). Prosentandeler kortbrukere.

	En eller			N =
	Ofte	noen få	Aldri	
* At det er lang kø foran minibanken	8.8	46.4	39.9	386
* At minibanken er stengt	13.0	54.4	27.7	386
* At du ikke får kvittering	17.6	39.1	38.3	386
* At du ikke får vite saldo	20.2	41.5	32.6	386
* At andre kikker deg over skulderen når du står ved minibanken	2.3	8.8	83.7	386
* At minibanken beholder kortet	0.8	29.0	64.8	386
* At du ikke får ut pengene du har bedt om	2.3	17.4	74.9	386

Tabell 28: Hvor ofte har du selv opplevd problemer i forbindelse med bruk av elektroniske betalingskort i butikker? Prosentandeler kortbrukere.*)

	En eller			N =
	Ofte	noen få	Aldri	
* At det oppstår tekniske feil	6.2	24.6	39.6	386
* At terminalen er ute av drift	5.7	22.0	42.5	386
* At det ikke er dekning i kortet når du skal betale i kassa	1.0	9.8	59.1	386

*) Tabellen summerer seg ikke opp til 100 prosent. Rundt 30 prosent har ikke svar på spørsmålet.

Som det framgår er det mange som opplever at minibanken er stengt, at en ikke får kvittering eller at saldoopplysninger mangler. Mer graverende er det imidlertid at over 30 prosent har opplevd at minibanken svelger kortet og at nærmere en femdel har opplevd at en ikke får ut pengene en har bedt om. Det siste kan selvfølgelig skyldes at det ikke er dekning på konto. Vi kan selvfølgelig ikke kontrollere for det. Imidlertid, hvis dette gir et representativt bilde av omfanget av disse problemene, bidrar det neppe til å styrke forbrukernes tillit til systemet.

For betalingsterminalene er andelen som har opplevd problemer lavere, rett og slett fordi det er færre som har brukt dem. Likevel er det svært mange som har opplevd tekniske problemer av ulik art eller at terminalen ikke er i drift. Mest graverende er det likevel at over 10 prosent har opplevd å få beskjeden at det ikke er dekning

i kortet når en skal betale i kassa. Dette er sannsynligvis en svært ubehagelig og pinlig opplevelse for de fleste, og bidrar neppe til at folk prøver kortet en gang til. Det er åpenbart at bankene såvel som handelen her har et problem som må løses hvis de ønsker å gjøre denne betalingsformen til allemannseie.

Det kanskje mest graverende problemet som kan oppstå er at korte blir stjålet eller at en mister det. I underkant av 13 prosent av kortbrukerne hadde opplevd noe slikt, jf. tabell 29. Det er også en forholdsvis stor andel sett i betraktning alvorligheten av problemet.

Tabell 29: Har du selv vært ute for at et betalingskort ble stjålet eller ble borte fra deg? Prosentandeler kortbrukere.

* Ja, ble stjålet	4.9 prosent
* Ja, ble borte	7.8 "
* Nei, aldri	87.3 "
N = 386	100.0 prosent

Vi spurte også om de eventuelt hadde lidt noe økonomisk tap i den sammenheng. Kun to respondenter svarte ja på dette spørsmålet. De hadde tapt henholdsvis 100 og 300 kr, mao. ganske ubetydelige beløp.

4.2 Pin - den personlige identifikasjonskoden

PIN-koden har lenge vært et diskusjonstema i forbindelse med uttaks- og betalingskortene. Det har spesielt vært mye framme i forbindelse med misbruksaker, og spørsmålet om uaktsomhet og i forhold til det å oppbevare koden. De fleste kortbrukere opplever ikke det å huske koden som noe problem. Et betydelig mindretall oppgir likevel å ha slike problemer enkelte ganger, jf. tabell 30.

Tabell 30: Har du problemer med å huske identifikasjonskoden til kortet ditt? Prosentandeler kortbrukerne.

Ofta	2.6
Noen ganger	15.8
Aldri	81.6
N = 386	100.0

Interessant nok fant vi ingen signifikante sammenhenger for dette spørsmålet når vi kontrollerte for kjønn, alder, utdanning og husholdets bruttoinntekt. Det kan bety at den slags problemer er jevnt fordelt i befolkningen. Imidlertid, vi vet allerede at det er systematiske sammenhenger mellom disse variablene og det å ha og det å bruke elektroniske kort. En vel så rimelig gjetning er derfor at de fleste som vil ha problemer med å huske PIN rett og slett holder seg borte fra kortene.

Vi spurte kortbrukerne om hva de gjør for å huske PIN-koden. I den grad en kan stole på slike svar er det få som bryter med bankenes retningslinjer på dette området, jf. tabell 31.

Tabell 31: Gjør du noe spesielt for å huske den personlige koden? Prosentandeler kortbrukere.

* Jeg har koden skrevet opp hjemme	1.6 prosent
* Jeg har koden på en huskelapp jeg bærer med meg	2.1 "
* Jeg bruker et nummer som er velkjent for meg	13.2 "
* Nei, jeg har koden bare i hodet	80.6 "
* Annet	2.3 "
N = 386	99.8 prosent

Som det framgår har de fleste koden "bare i hodet". Mange benytter seg også av et for dem velkjente tall, som f.eks. fødselsdatoer osv. Kun et par prosent oppgir at de bærer koden med seg skrevet opp på en lapp, mens enda færre har lappen hjemme. Her er det selvfølgelig et spørsmål hvor ærlige respondentene er når det svarer.

Å endre PIN-koden på eget initiativ er en annen mer aktiv tilpassingsstrategi i forhold til det å huske koden. I underkant av 12 prosent av kortbrukerne oppgir å ha brukt denne muligheten, jf. tabell 32.

Tabell 32: Har du noen gang på eget initiativ endret den personlige identitetskoden? Prosentandeler kortbrukere.

* Nei, jeg har samme koden som da kortet ble utstedt første gang	88.3 prosent
* Ja, jeg har selv endret koden	11.7 "
N = 386	100.0 prosent

Problemene med PIN er ikke bare knyttet til det å huske den eller å oppbevare den, men også til det at andre kan tilegne seg den ved betalingspunktene. Foran framgikk det at svært få kortbrukere opplevde at andre ser en over skulderen når en står ved en minibank, jf. tabell 27. Svaret på det neste spørsmålet tyder på at dette mer er uttrykk for folks gode takt og tone enn for manglende muligheter. Vi ba respondentene ta stilling til om de var enig eller uenig i utsagnet: "Jeg synes minibanker og betalingsterminaler er godt skjermet mot innsyn fra andre." Svarene framgår av tabell 33.

Tabell 33: Er du enig eller uenig i utsagnet: Jeg synes minibanker og betalingsterminaler er godt skjermet mot innsyn fra andre.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	18.1	61.5	20.4	598
Har brukt kort	40.7	18.1	41.2	398
Alle	27.1	44.2	28.7	996
Signifikant	p<.0001			

Som det framgår er det signifikante forskjeller mellom brukere og ikke-brukere. Blant de som har erfaring med denne betalingsformen er det like mange som er enige som uenige i utsagnet. Det er likevel verd å merke seg at mer enn 40 prosent av kortbrukerne åpenbart ikke kan være helt fornøyd med forholdene. Naturlig nok er det stor usikkerhet blant ikke-brukerne om dette spørsmålet.

4.3 Hvis uhellet er ute...

Forbrukerproblemenes alvorlighet er i stor grad avhengig av folks kunnskaper om hva en kan og er forpliktet til å gjøre om uhellet er ute. Vi stilte kortbrukerne et par hypotetiske spørsmål for om mulig å få tak i hva de vet om risiki, ansvarsforhold og forpliktelser i tilfelle kortet blir borte. Det er klart telefonintervjumetoden, med prekodende svar som må leses opp for respondenten, vil bidra til at flere svarer "riktig" enn de ellers ville ha gjort. Intervjueren minner dem jo på handlingsalternativene. Det er derfor noe overraskende når hele en femdel av alle kortbrukere oppgir at de ikke vet hva de skal gjøre i tilfelle kortet blir stjålet eller borte en fredag ettermiddag etter at banken har stengt, jf. tabell 34. Det er også over seks prosent som oppgir at de vil vente til mandag. Dette var ikke et

prekodet svar fra vår side, hvilket indikerer at det kanskje er flere som ville gjøre dette enn det som framgår av tabell 34.

Tabell 34: Hva vil du gjøre hvis kortet ditt ble stjålet eller borte for dag en fredag ettermiddag etter at banken har stengt? Prosentandeler blant kortbrukere.*)

* Jeg vet ikke hva jeg skal gjøre	20.2 prosent
* Melde fra til politiet	18.4 "
* Ringe bankens meldingstelefon	54.7 "
* Vente til mandag	6.2 "
* Annet	4.9 "

N = 386

*) Tabellen summerer seg opp til mer enn 100 prosent da enkelte av respondentene har svart på flere alternativer.

Når det gjelder hva kortbrukeren kan bli ansvarlig for av misbruk av et mistet kort, er det også noe forvirring blant forbrukerne, jf. tabell 35.

Tabell 35: Hvis du mistet kortet, tror du banken vil kreve deg for andres misbruk av kortet i slike situasjoner? Prosentandeler kortbrukere.

* Nei, ikke med mindre jeg har unnlatt å melde fra til banken med en gang eller forøvrig gjort noe uaktsomt.	34.7 prosent
* Ja, jeg tror det, inntil visse grenser	21.0 "
* Ja, jeg tror banken kan kreve meg for alt misbruk andre måtte gjøre	5.4 "
* Nei, jeg tror ikke det	32.9 "
* Andre svar	5.5 "

N = 386

99.5 prosent

Alt i alt tyder disse to spørsmålene på at det gjenstår en betydelig jobb mht. å informere, eventuelt lære opp, forbrukerne om rettigheter, plikter, ansvar og risiki knyttet til kortene. Gitt den skjeve sosiale fordelingen blant kortholderne, vil denne jobben bli desto større i den grad disse kortene er tiltenkt å bli allemannseie og bruken av dem hverdagsrutiner for alle.

5. Kontroll med egen økonomi

En av de problemstillingene jeg personlig har vært mest opptatt av i forbindelse med betalingskort generelt, er eventuelle virkninger bruken av disse kan ha for forbrukernes kontroll og styring med egen økonomi. Fra amerikanske undersøkelser har vi indikasjoner på at kredittkort for mange bidrar til overforbruk (Feinberg, 1986). Det vil være av stor interesse å finne ut om tilsvarende mekanismer kan finnes igjen for elektroniske debetkort i en norsk kontekst. Overforbruk er dessuten ikke det eneste problemet som kan oppstå. Manglende styring og oversikt kan være et vel så stor problem som fra tid til annen gir seg utslag i overforbruk og eventuelle gjeldsproblemer.

5.1 Lett å kjøpe mer med kort?

Dataene vi fikk på de ulike spørsmålene gir ingen entydige svar på disse problemstillingene. Dette er imidlertid blant de problemstillingene vi vil bruke mer tid og krefter på å analysere. Foran, jf. tabell 17, så vi at svært mange kortbrukere legger stor vekt på oversiktligheten over hvor mye penger en bruker ved valg av betalingsmiddel. Her vil vi se nærmere på forskjellene mellom kortbrukerne og de andre på dette området. Vi ba respondentene ta stilling til en del utsagn angående forbruk, innkjøp og betalinger. I tabell 36, 37 og 38 under har vi sammenliknet svarene for de som har brukt elektroniske kort og de som aldri har brukt slike kort. Som det framgår var kortbrukerne signifikant forskjellige fra resten av utvalget på alle spørsmålene unntatt to. Tabellene viser prosentandeler. Det er prosentuert horisontalt.

Tabell 36: Er du enig eller uenig i utsagnet: Det er vanskeligere å holde oversikt over hvor mye jeg har igjen å kjøpe for når jeg bruker kort?

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N -
Ikke brukt kort	47.9	32.2	19.9	603
Har brukt kort	20.1	9.5	70.4	399
Alla	36.8	23.2	40.0	1002

Signifikant $p < .0001$

Kortbrukerne skiller seg markert fra resten av utvalget. Bare en femdel av kortbrukerne mot nænnere halvparten av de som ikke har brukt kort er enige i utsagnet. Det er også verd å merke seg at nær en tredel av ikke-brukerne ikke har tatt stilling til utsagnet mot under en tidel blant brukerne.

Tabell 37: Er du enig eller uenig i utsagnet: Jeg får dårligere oversikt over utgiftene mine når jeg ikke bruker kontanter.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N -
Ikke brukt kort	47.3	31.2	21.6	603
Har brukt kort	24.8	6.8	68.5	400
Alla	38.3	21.4	40.3	1003

Signifikant $p < .0001$

Mønsteret her er nesten identisk med det vi fant i spørsmålet foran. Det kan indikere at kontanter i denne sammenheng av mange oppfattes som alternativet til kort.

Det samme mønsteret kommer fram i tabell 38, noe som vel indikerer at spørsmålene måler det samme som de to foregående. Mønsteret i tabellene indikerer at banker og kortselskaper på dette området har en betydelig skepsis å bekjempe hvis de ønsker å skaffe seg flere kortbrukere. Det er heller ikke uten betydning at over en femdel av kortbrukerne er enige i utsagnene over.

Tabell 38: Er du enig eller uenig i utsagnet: Når jeg bruker kort, er det lett å kjøpe mer enn jeg trenger.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	50.6	28.7	20.7	595
Har brukt kort	24.0	7.3	68.7	396
Alle	40.0	20.2	39.9	991

Signifikant $p < .0001$

Kortbrukerne skiller seg signifikant fra de som ikke bruker kort ved at de er mindre glad i å gå i butikker, jf. tabell 39. Det kan tyde på at vi her står overfor det som i engelskspråklig litteratur betegnes som "the convenience-shopper", en som forsøker å minimalisere tids- og ressursforbruket knyttet til innkjøpene, ofte på bekostning av hensynet til det å finne så billige varer som mulig. Kortbrukerne synes med andre ord ikke å være typiske "shop-a-holics" som en har erfaringer med fra bl.a. USA.

Tabell 39: Er du enig eller uenig i utsagnet: Jeg liker å gå i butikker.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	44.7	15.3	39.9	606
Har brukt kort	36.0	13.0	51.0	400
Alle	41.3	14.4	44.3	1006

Signifikant $p < .005$

Vi hadde imidlertid også med to utsagn som gikk på henholdsvis det å planlegge innkjøpene på forhånd og det å sammenlikne priser. På disse spørsmålene fant vi ingen signifikante forskjeller mellom kortbrukere og andre. I begge grupper var det rundt tre firedeler som oppga at de pleide å planlegge innkjøpene og å sammenlikne priser på varene.

5.2 Saldokontroll

Vi spurte også utvalget om de på 1000 kroner nær, visste den nåværende saldoen på kontoen deres. Her viste det seg at kortbrukerne skilte seg signifikant fra de andre ved i større grad å oppgi at de kjente saldoen ganske nøyaktig, jf. tabell 40.

Tabell 40: Vet du, på 1000 kroner nær, hva saldoen din er nå?

	Ja, ganske nøyaktig	Ja, sånn noen lunde	Nei	N =
* Ikke brukt kort	62.4	16.7	21.0	603
* Her brukt kort	75.3	14.3	10.5	400
* Totalt	67.5	15.8	16.7	1003

Signifikant $p < .0001$

Tilliten til banken synes samtidig å være størst blant kortbrukerne, om ikke av annen grunn så av nødvendighet, jf tabell 41. En forholdsvis beskjeden andel av kortbrukerne bryr seg med å kontrollere kontoutskriftene fra bankene.

Tabell 41: Er du enig eller uenig i utsagnet: Når jeg bruker kort, må jeg bære stole på at banken ikke gjør noen feil, det er for vanskelig og for mye brydari å kontrollere kontoutskriftene.

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N =
Ikke brukt kort	30.3	36.3	33.4	595
Her brukt kort	17.8	8.0	74.2	400
Alle	25.2	24.9	49.8	995

Signifikant $p < .0001$

Mens det er omlag like mange som er uenige og enige i utsagnet blant ikke-brukerne er det et overveldende flertall uenige blant brukerne. Som for de andre spørsmålene om kortbruk, er det stor usikkerhet blant ikke-brukerne. Godt over en tredel av ikke-brukerne har ikke tatt stilling til utsagnet.

På dette punktet gikk vi kortbrukerne nærmere inn på klingen. Vi spurte etter hva de kontrollerte ved kontoutskriftene, jf tabell 42. Det viser seg at en meget stor andel enten kontrollerer mot kvitterin-

ger fra minibanker og betalingsterminaler eller har egne noteringer å kontrollere mot. Det samme går fram av tabell 43, der vi spurte om de tar vare på kvitteringene fra uttaks- og betalingsstedene. Disse svarene tyder på en god ordenssans blant svært mange kortbrukerne (eventuelt at svært mange kortbrukere ønsker å framstå slik overfor intervjuerne).

Tabell 42: Kontrollerer du kontoutskriften du får tilsendt fra banken, og i tilfelle hva kontrollerer du da? Kortbrukere.

* Ja		87.8 prosent
- Bare saldoen	16.1 prosent*)	
- De enkelte postene mot hukommelsen	25.9 "	
- Mot egne noteringer	37.3 "	
- Mot oppbevarte kvit- teringer fra minibanker og betalingsterminaler	31.3 "	
* Nei		11.9 prosent
N - 386		99.7 prosent

*) Tallrekken summerer seg ikke opp til 100 prosent. Respondentene kunne registrere seg på flere svaralternativer.

Tabell 43: Fleier du å notere beløpene eller å ta vare på kvitteringene fra minibankene og betalingsterminalene? Kortbrukere.

* Ja, så godt som hver gang	68.4 prosent
* Ja, enkelte ganger	13.0 "
* Nei, aldri	18.7 "
N - 386	100.0 prosent

Mange bruker også minibankene for saldokontroll, jf. tabell 44. Minibankene som er off-line til datasentralene begrenser selvfølgelig mulighetene til å føre slik kontroll.

Til slutt vil jeg nevne at i overkant av en tredel av kortbrukerne oppgir at husholdet regelmessig fører regnskap, jf. tabell 45. Det er litt vanskelig å vurdere om dette er en stor andel eller ei.

Tabell 44: Bruker du minibankene til å sjekke saldoen på kontoen din? Kortbrukere.

Regelmessig	41.2 prosent
Unntaksvis	30.3 "
Aldri	23.3 "
<hr/>	
N = 386	94.8 prosent

Tabell 45: Fører husholdningen regnskap? Andel kortbrukere.

* Regelmessig	34.1 prosent
* Unntaksvis/sjelden	19.8 "
* Fører ikke regnskap	46.1 "
<hr/>	
N = 399	100.0 prosent

5.3 Kommentar

Mønsteret i disse svarene peker entydig i retning av at kortbrukere ikke har dårligere kontroll og oversikt over sin økonomi enn andre. Tallene peker snarere i motsatt retning, mot at kortbrukerne gjennomsnittlig har bedre kontroll og styring med sin økonomi. Dette behøver likevel ikke å ha noe som helst å gjøre med kortene. Mest sannsynlig gjenspeiler det den skjeve sosiale rekrutteringen til gruppen av kortholdere og -brukere. Som vist i de første avsnittene har kortholdere og -brukere gjennomsnittlig høyere utdanning og inntekt enn andre. Det er all grunn til å tro at dette også gir seg utslag i bedre styring og kontroll med egen økonomi, uavhengig av at de samtidig er kortbrukere. I den grad kortene og bruken av dem får en mer "demokratisk profil", er det grunn til å tro at dette bildet vil endre seg. Mao., selv om det ikke er grunn til å bekymre seg for kortbrukergruppen som helhet idag mht. kontroll og styring med egen økonomi, er det ikke utelukket at slike problemer kan få et større omfang senere når betalingsformen får større utbredelse. Dette er forhold som vil bli nærmere analysert i den kommende rapporten.

III. OPPSUMMERING

I januar i år ble det gjennomført en survey-undersøkelse om folks betalingsvaner og erfaringer med betalingskort i Kristiansand. 1009 respondenter ble intervjuet pr. telefon. I dette foredraget har jeg

redegjort for enkelte hovedfunn fra denne undersøkelsen. En mer utførlig rapportering vil komme i en NEK-rapport på sen-høsten d.å. De 10 viktigste funnene kan summeres opp som følger:

1. De som har elektroniske uttaks- og betalingskort skiller seg systematisk fra de som ikke har kort, ved å ha høyere utdanning og inntekt. Det er også flere menn enn kvinner som har kort. Korthaverne og -brukerne er også gjennomsnittlig yngre enn de som har sjekkhefte.
2. Bruk av elektronisk betalingskort i butikker har fortsatt marginal betydning for folk flest. Imidlertid, på bensinstasjoner har betalinger med elektroniske kort blitt nesten like vanlige som betaling med kontanter. I dagligvarehandelen er andelen som pleier å betale på denne måten nesten like stor som andelen som betaler med sjekk. Over alt er kontanter det vanligste betalingsmiddelet.
3. Så vel kortbrukere som andre legger stor vekt på å holde oversikten over hvor mye penger en bruker. Kortbrukerne er imidlertid mindre redd for at kortene skal bidra til å svekke denne oversikten og kontrollen enn de andre.
4. Over halvparten av antall kortbrukere kjenner ikke størrelsen på bankgebyret på elektroniske betalinger med kort. Interessant nok viser det seg at det er færre i høy-inntekts- og høy-utdanningsgruppene som vet gebyret enn i de lavere inntekts- og utdanningsgruppene.
5. Forholdsvis mange kortbrukere sier de selv har opplevd at minibanker beholder kortet ved bruk. Mange har dessuten vært med på at minibanken var stengt, at en ikke fikk kvittering eller at saldo ikke var tilgjengelig.
6. Forholdsvis mange kortbrukere hadde opplevd tekniske feil ved betalingsterminaler i butikker. Over 10 prosent av kortbrukerne oppgav at de hadde opplevd at det ikke var dekning i kortet når de skulle betale i kassa.
7. Under en femdel av kortbrukerne har hatt problemer med å huske PIN-koden og langt de fleste oppgir at de bare har koden i hodet, ikke er skrevet ned noe sted.

8. Blant kortbrukerne var det over 40 prosent som mente at minibankene og betalingsterminalene er dårlig skjermet mot innsyn fra andre.
9. Overraskende mange av kortbrukerne vet ikke hva de skal gjøre i tilfelle kortet blir borte. Mange er heller ikke orientert om hva en kan bli økonomisk ansvarlig for mht. andre misbruk av ens eget kort.
10. Kortbrukerne synes gjennomgående å ha bedre kontroll med egen økonomi enn ikke-brukerne. De vurderer dessuten kort mye mer positivt enn ikke-brukere i forhold til det å ha oversikt og kontroll med eget forbruk og egen økonomi. Dette kan muligens forklares ut fra den skjeve sosiale rekrutteringen til kortholder- og kortbrukergruppen, og behøver ikke være noe resultat av kortbruken i seg selv.

LITTERATUR

- Feinberg, R. (1986): Credit Cards as Spending Facilitating Stimuli: A Conditiong Interpretation, Journal of consumer research, Vol. 13, Dec.
- Norges Bank (1990): Betalingsformidling. Rapport 1989. Oslo.

Diskusjon - betalingskort og forbrukeratferd

På spørsmål understreket Eivind Jacobsen rapportens preg av å være en interimrapport fra en bredt anlagt undersøkelse, hvor materialet først ville være ferdig analysert mot slutten av 1990. Dette ville da presenteres i en sluttrapport, hvor man også tok sikte på å trekke sammenligninger til andre undersøkelser. Man hadde så vidt sett på resultatene fra undersøkelsen knyttet til Lillestrømprosjektet, men det fantes minst én viktig forskjell på Lillestrøm- og Kristiansandundersøkelsene: I Lillestrøm ble undersøkelsen gjennomført på grunnlag av et prøveprosjekt, i Kristiansand ble undersøkelsen gjennomført på grunnlag av et system som en tid hadde vært i regulær drift, på grunnlag av etablerte bruksmønstre.

Det ble imidlertid opplyst fra norsk hold at resultater som sparebankene var kommet til ved undersøkelser basert på egen kortmasse var sammenlignbare.

Det ble også reist spørsmål om hvorfor man ikke festet lit til tabell 31 som viser at få personer oppbevarer PIN-koden hjemme. Eivind Jacobsen begrenset seg til å gi uttrykk for at han ikke trodde folk flest hadde tilstrekkelig tillit til telefonintervjuere fra Markeds- og mediainstituttet til at de ville gi dem opplysninger som avslørte intervjuobjektet som mer skjødesløst enn det selv antok det burde være. I diskusjonen ble det imidlertid trukket frem at PIN-koder blir tilsendt kundene på en utskrift som de fleste oppbevarer, og at dette var en klar indikasjon på at tallet i den aktuelle tabellen var for lavt, hvis man da ikke trodde forklaringen lå i at folk hadde glemt den tilsendte utskriften, eller at de faktisk hadde tilintetgjort den.

Det ble også stilt et spørsmål til tabell 27. Eivind Jacobsen svarte at spørsmålet for så vidt var flertydig. Hvis folk hevdet de ikke fikk de pengene de hadde bedt om, kunne det forklares ved at de fikk et annet beløp enn det kontoen ble belastet for. Men det kunne også bare bety at bankautomaten var tom, at det ikke var kreditt igjen på kortet, at konto var overtrukket mv. Spørsmålet var derfor ikke så presist som det kanskje burde være, og denne uklarheten ville da smitte over på tolkningen av resultatet.

RIKTIG PRIS? BALANSE MELLOM KOSTNAD OG SIKKERHET

Carl Vogt, Norges Bank

I. INNLEDENDE MERKNADER

Overskriften, som ikke er valgt av foredragsholderen, kan gi assosiasjoner om at en "riktig" pris først og fremst skal reflektere en avveining mellom kostnad og risiko i betalingsformidlingen. Risiko innen betalingsformidlingen vil jeg betrakte som et mange-sidig og på mange måter vanskelig område. Jeg vil komme tilbake til dette mot slutten av foredraget, men jeg er ikke sikker på at alle aspekter ved slik risiko løses gjennom prisme mekanismen.

Det vil være unaturlig å begrense en pris-, kostnads- og risikoanalyse av betalingsformidlingen til den såkalte elektroniske delen av denne. Jeg vil også advare mer generelt mot å fokusere for ensidig på den elektroniske betalingsformidlingen. Ved en slik fokusering vil en lett kunne miste av syne sentrale problemstillinger som bør vurderes i forhold til funksjonelle sider ved betalingstjenestene, uavhengig av teknologien bak dem.

Foreløpig betyr også den elektroniske betalingsformidlingen relativt lite i forhold til annen betalingsformidling. Dette gjelder både målt ved antall betalingstransaksjoner og ved de beløp som overføres.

II. FUNKSJONELLE SIDER VED BETALINGSFORMIDLINGEN

Et grunnleggende trekk ved all betalingsformidling, bortsett fra ved bruk av sedler og mynt, er at det innebærer belastning og/eller godskrivning av betalers og/eller betalingsmottakers konto/konti i finansinstitusjoner. Dette kan skje internt i en finansinstitusjon, direkte mellom finansinstitusjoner eller ved hjelp av avregnings-sentraler finansinstitusjonene imellom. Avregningsfunksjonene (clearingen) kan skje direkte eller indirekte gjennom sentralbanken, eller den kan skje helt utenom sentralbanken.

Betalingsystemene slik de er beskrevet over, er også karakterisert ved at det tar en viss tid fra betalers konto er belastet, eller betaler har betalt inn pengene, og til betalingsmottakers konto er godskrevet eller betalingsmottakeren har fått utbetalt pengene. Det er denne prosessen og tidsaspektet ved den som bringer inn de viktigste elementer av risiko i betalingsformidlingen.

Elektronisk betalingsformidling i form av magnetstripe eller chip-kort brukt i varehandelen følger helt ut det funksjonelle mønster som er beskrevet over: Kortholderen, med konto i bank A, bruker sitt kort for betaling hos kjøpmannen med konto i bank B. Ved inntasting av sin PIN-kode godtar kortholderen at hans konto i bank A belastes for overføring av beløpet til kjøpmannens konto i bank B. Selve overførselen skjer gjennom en avregningsentral, og videre for kontering via de to bankenes conti i Norges Bank.

III. HVA KOSTER BETALINGSFORMIDLING I NORGE?

Norges Bank gjennomførte i 1989 en bredt anlagt undersøkelse av kostnader og inntekter i betalingsformidlingen i banker og Postgiro i Norge.¹ Tallene baserer seg dels på egne kostnadsundersøkelser gjennomført i et utvalg av forretnings- og sparebanker og dels på Postgiros egne regnskapstall.

Tabell 1² og 2³ gir en oversikt over de beregnede kostnader for utvalgte deler av den papirbaserte betalingsformidlingen i henholdsvis bankene og Postgiro. Kostnadsanslagene er søkt delt opp i variable og faste kostnader etter et felles prinsipp. Som en ser koster en standard bankgirering fra en konto til en annen ca. kr. 12 totalt, hvilket er det dobbelte av hva en tilsvarende postgirering koster. Denne forskjellen skyldes i hovedsak at alle rene postgiringer avregnes internt i Postgiro, mens bankgiringer for en stor del må

¹ For en mer detaljert gjennomgang av dette tallmaterialet henvises det til to artikler i Norges Banks kvartals-skrift "Penger og Kredit", henholdsvis nr. 3 og 4 1989. Artiklene er skrevet av Asbjørn Fidjestøl, Dag-Inge Flaatraaker og Carl Jacob Vogt i Norges Banks Finansmarkedsavdeling.

² Se side 73 nedenfor

³ Se side 74 nedenfor

gå via en avregningsentral fordi betaler og betalingsmottaker har sine konti i ulike banker. Bruk av sjekk i varehandelen koster totalt ca. kr. 8.

Tabell 3⁴ og 4⁵ gir kostnadsanslag for henholdsvis elektroniske bankgirotjenester og bruk av elektronisk betalingsformidling i varehandelen. "Direkte remittering" er en type elektronisk innbetalingsrutine der betalers konto belastes automatisk gjennom avtale for et fast beløp på angitte datoer. "Autogirering" er en tilsvarende rutine for automatiske utbetalinger. Både direkte remittering og autogirering faller betydelig rimeligere enn bruk av tradisjonell bankgirering.

For EFTPOS-transaksjoner har en lagt til grunn at antall utplasserte terminaler langt på vei bestemmer kapasitetsomfanget, og at kostnadene derfor er sprangvis faste.

Kostnadene for EFTPOS vil i betydelig grad variere med transaksjonsomfanget (fallende gjennomsnittskostnader), og oppstillingen får et sterkt preg av regneeksempel basert henholdsvis på 5, 10, 20, 30 og 50 transaksjoner pr. dag pr. terminal. Det er videre lagt inn en årlig kostnad pr. terminal på kr. 10.000 som er ment å reflektere kapitalkostnader for terminal, forsikring, service/vedlikehold samt eventuelle opplærings- og installasjonskostnader. I eksempelet er det lagt til grunn en årlig kommunikasjonskostnad på kr. 2.000 pr. terminal. De faktiske kommunikasjonskostnader vil selvsagt avhenge av hvilke kommunikasjonsystemer som nyttes. Eksempelvis vil et kommunikasjonsabonnement via Televerket koste kr. 10-15.000 pr. år, men da kan flere terminaler kobles opp mot en slik fast linje. Eksempeliet samsvarer med ca. 5-7 terminaler koblet opp mot en fast linje.

Ved bruk av "chip-kort" vil det påløpe en transaksjonskostnad på ca. 40 øre pr. transaksjon fordi chipen i kortet har en begrenset levetid på 150 transaksjoner. "Chip-kortet" medfører derimot ikke noen kommunikasjonskostnad.

⁴ Se side 74 nedenfor

⁵ Se side 75 nedenfor

Selv om kostnadene i stor grad vil avhenge av hvilke spesifikke systemer og løsninger en betrakter, vil anslagene i tabellen gi et rimelig bilde av kostnadsstrukturen i EFTPOS-systemet for ulike transaksjonsnivåer.

Det er først og fremst til erstatning av sjekk-bruk i varehandelen at EFTPOS vil ha betydning. Ved en sammenligning av kostnadsanalysene i tabell 1 og 4 ser en at allerede ved en bruk av EFTPOS tilsvarende 6-10 transaksjoner pr. dag pr. terminal vil dette representere en billigere løsning enn tradisjonell sjekk-bruk.

IV. PRISING AV BETALINGSTJENESTER

Hva er en "riktig pris"? Egentlig er dette et nokså filosofisk spørsmål der ulike oppfatninger om rettferdighet og normer for fordeling av inntekt og sosiale kår lett blir trukket inn. Økonomene har valgt et tankeskjema for ett svar på dette spørsmålet som setter forbrukerens frie konsumvalg og en fornuftig anvendelse av samfunnets produksjonsressurser i sentrum. Generelt sett vil en "riktig pris" på en vare eller tjeneste være den pris som under visse forutsetninger om tilstrekkelig konkurranse og informasjon, medfører en "riktig" anvendelse av produksjonsressursene.

Hvordan bør en så anvende et slikt prinsipp på markedet for betalingstjenester? Som det fremgår av de omtalte tabeller, er betalingsformidlingen i Norge, som i andre land, svært kostnadskreven. En betydelig del av kostnadene er blitt veltet over på bankenes og Postgiros øvrige tjenesteyting og kundegrupper. Dette har blant annet medført:

- at kostnader veltes over på andre kunder enn de som er opphav til kostnadene
- overforbruk av betalingstjenester som følge av for lave synlige priser
- bankenes rentemarginer har vært høyere enn de ellers kunne ha vært
- at staten i realiteten har dekket en betydelig del av Postgiros kostnader i betalingsformidlingen.

Prissystemet i betalingsformidlingen har således hatt ressursøkonomisk og fordelingsmessig uheldige virkninger og bidratt til lite effektiv ressursbruk i finansinstitusjonene.

En av prisenes viktigste oppgaver i et effektivt marked er å gi brukerne signaler om hvor mye ressurser som medgår for å produsere en vare eller tjeneste. Gebyrer kan derfor bidra til mer rasjonell utnyttelse av ressursene i betalingssystemene. Ved at en tjeneste prises full ut, unngår man videre at kostnader veltes over på andre kunder enn de som bruker tjenesten. Prisene bør motivere kundene til å velge de tjenester som har lavest kostnader, slik at ressursbruken i betalingsformidlingen blir mest mulig effektiv. Dette vil blant annet innebære raskere overgang til bruk av automatiserte betalingstjenester med lavere kostnader og betydelige stordriftsfordeler.

Det er ikke uten videre klart hvilket kostnads mål som bør brukes som grunnlag for prissetting. Normalt vil man oppnå en fornuftig ressurstilpasning når prisene settes lik de marginale kostnadene⁶ for en tjeneste. Bankenes og Postverkets marginalkostnader i betalingsformidlingen lar seg imidlertid vanskelig beregne eksakt i praksis. Av de tilgjengelige kostnads mål vil en anta at bankenes variable kostnader og Postverkets faste og variable særkostnader best kan sammenlignes med marginalkostnadene.

Det er imidlertid grunn til å anta at det på grunn av store faste kostnader i forbindelse med bankenes og Postgiros egne datautstyr og felles avregningsentraler eksisterer det en kaller stordriftsfordeler med fallende gjennomsnittskostnader i store deler av betalingsformidlingen. En tilpasning der gebyrene settes lik marginalkostnaden - i dette tilfellet tilnærmet lik variable enhetskostnader - vil medføre et finansielt underskudd for tjenesten fordi en ikke får dekket inn de faste kostnadene. Det er i prinsippet to måter å løse dette "problemet" på:

1. Ansvar for å dekke inn også de faste kostnadene ved betalingsformidlingen overlates fullt ut til bankene og Postverket.

⁶ Med "marginale kostnader" menes den kostnadsøkning som forårsakes av at produksjonen økes med én enhet.

2. I hvertfall deler av den betalingsformidlingen som drives av bankene og Postgiro betraktes som et "fellesgode", med et offentlig ansvar for å dekke inn (deler av) de faste kostnadene.

Baserer en seg på den første løsningen, oppstår spørsmålet om hvordan de faste kostnadene bør dekkes inn, enten via float, rentemargin, gebyrer eller en kombinasjon av disse. I den siste av de to artiklene som er omtalt tidligere er det ført et velferdsteoretisk resonnement som tilsier at gebyrene i betalingsformidlingen minst bør dekke de variable enhetskostnadene, men ikke de faste enhetskostnadene fullt ut. Den gjennom gebyrene udekkede del av de faste enhetskostnadene bør hovedsakelig dekkes inn via rentemarginene, men delvis også gjennom gebyrer på andre bank/post-tjenester. Floaten i betalingsformidlingen bør reduseres, og på noe lengre sikt bør den forsvinne.

Tabell 5⁷ gir en oversikt over den måten bankene og Postgiro dekker inn betalingsformidlingskostnadene idag. Det fremgår klart at alle betalingstjenestene er underpriset i forhold til de variable enhetskostnadene. Ved å legge til floatinntektene og trekke fra faste enhetskostnader ser en at for de fleste betalingstjenestene gjenstår det et finansielt underskudd som idag dekkes gjennom bankenes og Postgiros rentemarginer på kapitalformidlingen. Forfølger en synspunktet om at floatinntektene ved finansinstitusjonenes håndtering av betalingsformidlingen bør forsvinne, ser en at gebyrene må økes tildels betydelig for å dekke de variable enhetskostnadene. Det vil være vanskelig for den enkelte bank og Postgiro å gjennomføre slike gebyrøkninger i den spesielle konkurransesituasjon som idag råder i finansvesenet. Det som er spesielt i konkurransesituasjonen i denne sammenheng er at det i bankene og tildels også i Postgiro er en sterk kobling mellom institusjonenes betalings- og kapitalformidling. Videre kommer det forhold at betalingsformidlingen i Norge er sterkt integrert bankene imellom. Det siste forholdet er klart positivt samfunnsøkonomisk sett, men det bidrar antakelig til at den enkelte institusjon vil være tilbakeholden med å øke sine betalingsformidlingsgebyrer av frykt for å miste innskuddsmidler i konkurranse med andre institusjoner. I Norge er det et generelt forbud mot å

⁷ Se side 76 nedenfor

avtale felles priser gjennom bransjeavtaler o.l. Prismyndighetene er satt til å overvåke dette, og det må gis dispensasjon i henhold til prislovens forskrift dersom slike avtaler om felles priser skal gjennomføres. Det ligger gode argumenter til grunn for at slike avtaler bør tillates for direkte gebyrer i betalingsformidlingen på grunn av de spesielle konkurranseforhold som råder i dette markedet.

Det finnes også gode argumenter for å ta utgangspunkt i den andre løsningen som er skissert foran, nemlig at en betrakter deler av betalingsformidlingen også utenom direkte bruk av sedler og mynt, som et "fellesgode". Dekning av henholdsvis kapital- og driftskostnader ved koordinert utbygging og drift av jernbane kan kanskje brukes som et parallelt eksempel i denne forbindelse. Investeringer i jernbanetrasèer med broer, tunneler og spor og dels også lokomotiver og vogner vil representerer faste kostnader som sammenlignet med de løpende driftskostnader er så store at de samlede gjennomsnittskostnadene vil synke nærmest hele tiden jo større trafikken blir på det eksisterende anlegget. Den praktiske gjennomføringen av prinsippene for prisfastsettingen for person- og godstrafikk på jernbanen kan variere noe fra land til land, men ingen steder (tror jeg) er billettprisene satt slik at de også skal dekke inn de faste kostnadene. I de fleste land dekkes det meste av de faste kostnadene ved jernbanedrift gjennom tilskudd over offentlige budsjetter.

Så langt tror jeg analogien til betalingsformidlingssystemene er god nok: kapitalkostnadene ved godt koordinerte betalingssystemer er store i forhold til de løpende driftskostnadene, og systemene vil være karakterisert ved fallende totale gjennomsnittskostnader. Kapitalkostnadene ved godt koordinerte betalingssystemer vil videre representere "fellesgoder" i den forstand at stort sett alle er brukere av systemene. Vissheten om at systemene er godt koordinert representerer et gode i seg selv.

Sedler og mynt har i de fleste land vært produsert og distribuert en gross av sentralbanken, og denne type betalingsmiddel har vært stilt vederlagsfritt til disposisjon for brukerne av dem. Godt koordinerte og effektive betalingssystemer som supplerer og blir brukt i stedet for sedler og mynt vil redusere sentralbankens kostnader ved produksjon og distribusjon av slike tradisjonelle betalingsmidler. Sett på denne bakgrunn er det rasjonelle argumenter for at sentralbanken, i en eller annen form, går inn og dekker i hvert fall deler av de

faste kostnadene i deler av den betalingsformidlingen som drives av bankene og Postgiro.

V. SIKKERHET/RISIKO

Før en foretar en vurdering av risikoaspektene ved betalingsformidlingen og eventuelt knytter dette opp mot prisingen av betalings-tjenester, vil det være viktig å foreta en mer systematisk kartlegging av hvilke risikoaspekter en har å hanskas med. Det kan være hensiktsmessig å skille mellom tre typer av risiko i betalingsformidlingen:

- Vanlig kredittrisiko knyttet til soliditeten i de finansinstitusjoner som i samspill utfører betalingsformidlingen.
- Systemrisiko som innebærer at et eller flere ledd i systemet mellom betaler og betalingsmottaker teknisk sett skulle bryte sammen før betaling har nådd betalingsmottaker.
- Likviditetsrisiko knyttet til faren for at det på ett eller flere ledd i systemet ikke vil være tilstrekkelig likviditet til at en initiert betaling kan gjennomføres.

Kredittrisikoen vil rent konkret være knyttet til risikoen for at minst en av de bankene som forestår betalingsformidlingen blir insolvent og satt under administrasjon før en initiert betaling har nådd betalingsmottaker. En eventuell kredittrisiko knyttet til avregnings-sentralene tror jeg i Norge vil konkretiseres til en kredittrisiko knyttet til de banker som opererer og eier avregningssentralene.

Systemrisikoen vil kanskje først og fremst være knyttet til elektronisk betalingsformidling. Tvister om såkalte fantomtransaksjoner ved bruk av betalingskort i kontantautomater og butikkterminaler vil også være eksempler på systemrisiko.

Likviditetsrisikoen vil kunne reduseres eller elimineres helt ved at en institusjon med "tilstrekkelig" eller "uendelig" likviditet (en sentralbank) står bak og hele tiden garanterer likviditeten i betalings-systemene.

Det er ikke sikkert at alle disse risikoelementene best ivaretas fullt og helt gjennom prissetting på selve betalingstjenestene. I den utstrekning det er en entydig sammenheng mellom betalers aktsomhet og sikkerheten for at betalinger gjennomføres etter sin hensikt, vil en kanskje ideelt kunne prise betalingstjenestene også etter grad av sikkerhet. Poenget er da at betaler vil kunne velge mellom "billige" og "dyre" systemer vel vitende om at valg av et "billig" system vil kreve en større egeninnsats i form av aktsomhet enn et "dyrt" system. Betalingskortsystemene faller kanskje inn i denne kategori.

Når det gjelder de øvrige former for betalingsrisiko tror jeg at disse best ivaretas gjennom en garantimessig samordning mellom sentralbanken og de øvrige institusjoner som utfører betalingsformidling. Den beste løsningen vil kanskje være at sentralbanken står bak og til syvende og sist garanterer gjennomføringen av alle lovlig initierte betalinger, men at betalingsformidlingsinstitusjonene selv tvinges til å etablere egne økonomiske sikringsfond for betalingsformidlingen etter mønster av de innskytergarantiordninger en har idag. Innenfor et slikt system vil det muligens også være nødvendig med en generell godkjenningsordning for alle institusjoner som skal kunne drive med slik "garantert" betalingsformidling.

Tabell 1. Bankenes kostnader i betalingsformidlingen

	Totalt enhets- kostnader ca. kr.	Variable enhets- kostnader ca. kr.	Faste enhets- kostnader ca. kr.
<i>Bankgiro</i>			
Standard giro ¹			
- konto til konto	12	9	3
- kontant til konto	14	10	4
- konto til kontant	27	20	7
Gjennomsnitt ²			
- konto til konto	10	7	3
Gjennomsnitt bankgiroblankett ³			
	12	8	4
<i>Sjekk (inkl. utlev. av sjekkehefte)</i>			
- Buntsjekk innlevert av forretning	8	6	2
- Innløst av kunde i egen bank	11	8	3
Minibankuttak ⁴	6	4	2
Uttak over skranke	8	6	2

¹ Standard giro er giroblanketter som leveres og behandles enkeltvis, dvs. ikke behandles maskinelt med optisk lesing (OCR-giro) eller i samleoppdrag.

² Gjennomsnittlig kostnad for blankettbasert girering (konto til konto) der man tar hensyn til at deler av transaksjonene er OCR- og/eller samlegiro med lavere kostnader. Det er lagt til grunn at 31 % av bankgirotransaksjonene er OCR-transaksjoner og ca. 35% er samlegirotransaksjoner.

³ Gjennomsnittlig enhetskostnad for blankettbaserte bankgirotransaksjoner fremkommer på grunnlag av fordelingen 80% gireringer, 16% kontant innbetaling og 4% konto til kontant.

⁴ Kostnadene for minibankuttak er sterkt avhengig av transaksjonsvolum, dvs. kjennetegnet med fallende gjennomsnittskostnader (stordriftsfordeler). Anslagene for variable enhetskostnader ville blitt betydelig lavere dersom man bare la til grunn datasentralkostnadene knyttet til minibanktransaksjonene, her anslått til ca. 1-2 kr. pr. transaksjon, mens anslaget for faste kostnader ville blitt tilsvarende større.

Tabell 2. Postverkets kostnader i betalingsformidlingen¹

	Totale enhets- kostnader ca kroner	Variable sær- kostnader ca kroner	Faste sær- kostnader ca kroner	Faste felles- kostnader ca kroner
<i>Postgiro</i>				
- konto til konto	6	2,5	2	1,5
- kontant til konto	14	8	2	4
- konto til kontant	18	10	2	6
- kontant til kontant	26	15	2	9
Gjennomsnitt postgiro ²	13	7	2	4

Tabell 3. Kostnader ved elektroniske bankgirotjenester³

	Totale enhetskostnader ca kroner	EDB-kostnader i datasentral og BBS, inkl porto, ca kr.	Øvrige kostnader ca kroner
<i>Direkte remittering</i>			
- Direkte remittering	2,0	1,0	1,0
- Direkte remittering m/melding	5,0	4,0	1,0
- Direkte remittering m/anvisning	8,5	7,5	1,0
Direkte remittering gjennomsnitt ⁴	4,0	3,0	1,0
<i>Autogiro</i>			
- Autogiro	3,5	1,5	2,0
- Autogiro m/melding	6,5	4,5	2,0
Autogiro gjennomsnitt ⁴	4,0	2,0	2,0

¹ Tallene for postgiro- og bankgirotjenestene er ikke direkte sammenlignbare, dels pga ulike metoder for kostnadskartlegging, dels pga strukturelle ulikheter og dels fordi tjenestene i noen grad er funksjonelt sett ulike.

² Gjennomsnittlig enhetskostnad for postgiro fremkommer på grunnlag av en fordeling med 30% gireringer, 48% kontant innbetaling og 22% konto til kontant. Kontant til kontant utgjør en ubetydelig del.

³ Kostnadene er avrundet til nærmeste 50 øre og inkluderer ikke overheadkostnader.

⁴ Gjennomsnittlig enhetskostnad for direkte remittering og autogiro der man tar hensyn til at deler av transaksjonene er med melding og anvisning.

Tabell 4. Kostnader ved elektronisk betalingsformidling i varehandelen

EFTPOS-handel ¹	Totale enhets- kostnader ca kroner	Tele- kostnader ca kroner	Øvrige kostnader ca kroner
5 transaksjoner pr dag pr terminal	8,5	1,5	7,0
10 transaksjoner pr dag pr terminal	4,5	0,5	4,0
20 transaksjoner pr dag pr terminal	2,5	0,5	2,0
30 transaksjoner pr dag pr terminal	2,0	0	2,0
50 transaksjoner pr dag pr terminal	1,5	0	1,5

1. Forutsetning: Årlig kostnad knyttet til terminal, herunder avskrivning, rentekostnader, forsikring, service/vedlikehold samt eventuelle opplærings- og installeringskostnader er her satt til 10.000 kroner. Transaksjonsavgiften til datasentralen er satt til 50 øre. I tillegg forutsettes en årlig kommunikasjonskostnad på 2.000 kroner pr terminal for fast telelinje. Kostnadene er avrundet til nærmeste 50 øre. Videre er det forutsatt 300 handledager i året.

Tabell 5. Økonomien for enkelte betalingstjenester, gjennomsnitt 1989, kroner pr transaksjon

	Gjennom- snittlig gebyr	Variable enhets kostn.	Underprising i forhold til variable enh. kostnader	Gjennom- snittlig floatinntekt pr transaksjon ¹	Faste enhets kostn.	Overskudd/ underskudd/ pr tran- saksjon
	()	(-)	(=)	(+)	(-)	(=)
Bankgirering¹						
(gj.snitt)						
- levert i skranke	6,00	7,00	-1,00	5,50	3,00	1,50
- levert i girokasse	2,50	7,00	-4,50	5,50	3,00	-2,00
Postgiro²						
- konto til konto	-	4,50	-4,50	2,70	1,50	-3,30
- kontant til konto	3,70	10,00	-6,30	0,80	4,00	-9,50
Sjekk³						
- gebyrfri	-	6,00	-6,00	3,90	2,00	-4,10
- gebyrbelagt	5,50	6,00-	-0,50	3,90	2,00	1,40
Direkte remittering	2,00	4,00	-2,00	3,00	-	1,00
Autogiro	1,50	4,00	-2,50	2,40	-	-0,10
EFTPOS-varehandel ⁴	2,00	2,50-	-0,50	0,10	-	-0,40
Minibankuttak						
- i åpningstid	-	4,00	-4,00	-	2,00	-6,00
- utenom åpningstid	1,00	4,00	-3,00	-	2,00	-5,00
Uttak over skranke	-	6,00	-6,00	-	2,00	-8,00

¹ Floatinntektene er beregnet med basis i den praksis bankene og Postgiro hadde i 1989 for håndtering av de ulike tjenestene samt anslått rente for avkastning av disse midlene. Forretningsbankene og de fleste sparebankene la i 1989 om sin valuteringspraksis ved å redusere "floattiden" for bankgirotjenester til en dag. Ved å ta hensyn til helgedager og "overligger" legges her til grunn et gjennomsnitt på 2 floatdager pr bankgirotransaksjon.

² Postgiros variable kostnader representerer her Postgiros variable og faste særkostnader.

³ Sjekker med pålydende hovedsaklig fra kr 400 til kr 1000 (gj.sn. ca kr 650), eventuelt at antall påtrukne sjekker ikke er flere enn 2 til 4 stk pr måned (gj.sn. 3 stk) er hovedsaklig gebyrfrie. Øvrige sjekker er gebyrbelagt.

⁴ Kostnadsanslag for bruk av kort i elektronisk betalingsterminal i varehandelen er basert på ca 20 transaksjoner pr dag pr terminal.

RIKTIG PRIS? BALANCE MELLOM KOSTNAD OG SIKKERHET (Supplerende innlegg)

Hans Näslund, Konsumentverket, Sverige

Mitt korta innlegg disponerer jag følgende sätt:

1. Något om kostnaderna för olika betalsystem
2. Löneutbetalningarnas utveckling från lönekuvert till bankomater
3. Ansvar för fel och bevisfrågor

Under varje avsnitt söker jag ge något exempel för att belysa frågeställningarna.

För att spegla de resurser som går åt för att administrera olika betalningssystemen väljer jag oppgifter från Nordbanken eftersom det är aktuella oppgifter från en stor bank med många lånekonton.

NORDBANKEN

Genomsnittkostnad per	kund	4-500:-/år
- " -	transaksjon	20-25:-

En enstaka transaksjon som görs med:

- pappershantering	7-10:-
- elektronisk	3-6:-

Man måste naturligvis vara forsiktig vid bedömning av ulike kostnadsoppgifter som læmnas ut från ulike intressenter. Nedanstående siffror visar hur viktig det er att man får reda på den transaksjonsvolym som en kostnad er beræknad på. Ju dyrere utrustningen, hârdvaran blir i forholdende till de rorlige kostnaden, ju viktigere blir det få veta den volym som den faste kostnaden slås ut på.

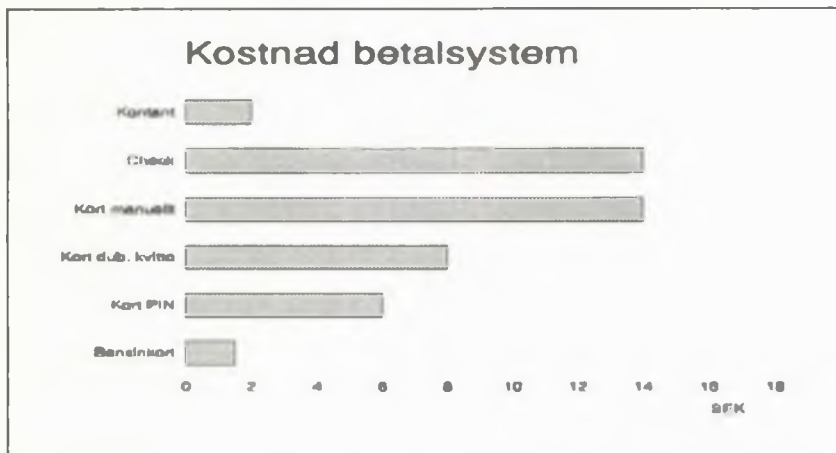
KOSTNAD FOR KORT

Låg volym	13:-
Høg "	4:-

KOSTNAD FOR CHECK

Låg volym	12:-
Høg "	8:-

Köpmannaförbundet i Sverige har redovisat en uppräknig av kostnadsuppgifter som publicerats av Svenska Bankföreningen. Av diagrammet framgår att både kontanter och bensinkort medför mycket låga kostnader jämfört med framförallt check och manuella kort. Men även kort med PIN-kod orsakar fortfarande påfallande höga kostnader.



En slutsats som bör dra av de redovisade siffrorna är att de flesta betalsystemen är mycket dyrare än kontantbetalning. Jag återkommer till detta.

För att tidsmässigt få ett bredare perspektiv till dagens situation väljer jag att skissera utvecklingen vad gäller löneutbetalningar.

Företagen ombesörjde själva under 50-talet och början av 60-talet löneredovisning och löneutbetalningar. Lönekuvertet med kontanter innebar naturligtvis vissa risker för löntagarna, dock av ganska ringa art, t.ex. risken att bli rånad, att tappa plånboken och kanske att göra av med pengarna på krogen innan man hann hem.

Bankerna gjorde emellertid den bedömningen att man skulle göra en företagsekonomiskt mycket lönsamm affär om man kunde överta löneutbetalningarna eftersom man fick in löntagarna som kunder

samtidigt som man fick ett närmare samarbete, bättre kundkontakt och mer lönsamma bankaffärer med industriföretagen. Ett viktigt argument var att löntagarna skulle få checkhäften som inte skulle kosta någonting att använda. Under framförallt 60-talet tok bankerna över löneutbetalningarna.

Gratisfasen med checkar har nu upphört. Idag är antalet betalningar med checkar begränsat samtidigt som olika avgifter införts i avsikt att begränsa användningen. Att tillståndet har förändrats visas bl.a. av att många konsumenter måste betala särskilda avgifter för att få veta saldot. Med andre ord har den otillfredställande situationen utvecklats därhän att konsumenten måste betale för att få veta hur mycket pengar banken lånat, en bank som har den maskinella utrustningen och är specialiserad på att hålla reda på kapital och betalningar.

De risker som är förknippade med denna fas är framförallt risken för

- stöld av check,
- förfalskning av namnteckning på check,
- övertrassering.

Vi har dock fortfarande papperspår över vilka transaktioner som gjorts. Vidare har vi namnteckningarna kvar som bevis.

Enär bankerna trots de begränsade öppethållandetiderna ansett att personalkostnaden i kassatjänsten blivit för höga, har man drivit en utveckling där utbetalningar av kontanter och givande av saldobesked kraftigt kan rationaliseras. Bankomater, Minuten, Kontanten, Mini-bank är skilda namn på samma snabba utveckling av investeringar i tusentals utbetalningsapparater. För att alla löntagarna snabbt skulle lära sig de nya systemens alla fördelar, trots nackdelarna med att köa ute i regn och rusk och att driftsavbrotten var ganska frekventa i början. "Kontakt med din bank kan fås" eller STÄNGT var kända meddelanden för många.

När personalbesparningarna i kassatjänsten har inkasserats och vinsten med bankomaterna tagits hem har många banker kraftigt börjat argumentera för att man måste införa begränsningar:

- bankomaterna är dyra och kostar väldigt mycket per uttag
- att konsumenterna använder bankomaterna alldeles för mycket
- att konsumenter tar ut för små belopp varje gång.

Ett par svenska affärsbanker har ansett det vara lämpligt att släppa gratisfasen och tar betalt för bankomatuttagen. Denna gång varade följaktligen gratisfasen bara något år:

Bankomaterna ger pappersspår. Doch inte alltid pga brist på papper, trycksvårta eller andre tekniska fel. PIN-koden registreras naturligtvis.

Nästa steg är på väg: att konsumenten kan få göra så gott som alla sina banktjänster per telefon tom på kvällen och helger. Som motprestation krävs att konsumenten inte går in på banken och gör de tjänster som han kan utföra per telefon om han inte betalar en straffavgift. Som säkerhet kommer att användas en PIN-kod + en lista på 50 olika kodnummer. Ett sådant kodnummer kan bara användas en gång, dvs. den stryks från listan. När kodlistan kommit ned till 10 koder, får konsumenten en ny kodlista med 50 koder.

Den inledande beskrivningen leder naturligen fram till följande tre konsumentpolitiskt viktiga punkter:

1. Varje betalningssystem skall bära sina egna kostnader. Eftersom vi sett att kontantbetalningar är de mest effektiva systemet i dag, om man undantar bensinautomaterna, kan vi inte acceptera att kontantkunderna skall subventionera kortkunderna. Allra minst skall handeln behöva betala provisionsavgifter till kortföretagen, något som kraftigt och otillbörligt förstärker den subventionering som redan finns i grunden. Den nuvarande danska betalningsloven har löst detta på ett tillfredställande sätt.
2. Varje kund skall ha rätt att betala kontant. Även här har den danska betalningsloven en tillfredställande reglering.

3. Som konsumenter får vi inte låta lura oss av fagra löften om "Gratistjänster" när företagen vill att vi ska bete oss på ett för dem önskvärt sätt. Gratistjänsterna försvinner alltid. Företagen och detta gäller inte minst bankerna som har mängder av kompetenta ekonomer, måste göra och redovisa de kostnader som nya betalsystem medför och ta ut skäligen kostnader för detta. Konsumenterna är beredda att betala för prisvärda tjänster. Pris efter Prestations-principen måste också gälla betalområdet.

4. Vi kan se att vi gått från ett läge för löneutbetalningar som var gratis för banker och konsumenter och där säkerhetsriskerna var mycket ringa till ett läge med betydligt högre och mer komplex risknivå och där konsumenterna får betala för att få disponera sin egen lön och för att få veta hur mycket pengar som bankerna lånat. Utveckling mot ökade risker och högre kostnader för betalsystemen och för konsumenterna måste förhindras.

LÖNEUTBETALNINGAR - "UTVECKLINGEN"

Industrin	50-60 talet -->	Bankerna	80- talet -->	Minuten Kontanten	90- talet -->
-----------	-----------------------	----------	---------------------	----------------------	---------------------

RISKER

Kontanter

Rånrisk

"Tappa plånboken"

Checkar

Stöld

Förfalskning

Overtrassering

Papperspår

Namnsteckning

Papperspår ibland

PIN-kod

ANSVAR FÖR FEL

Företagen har vanligtvis force majeure klausuler i sina konsumentavtal, dvs de vill inte ta ansvar för skador när företaget varit normalt aktsamt. De finansiella institutionerna utformar, upphandlar och sköter driften av betalssystemen. De har med andra ord full innsyn och kontroll. Det är en omöjlig situation att konsumenten skall ta något som helst ansvar för fel som han inte kan påverka eller förhindra. Den systemansvariga skall därför ta det fulla ansvaret för skador som drabbar konsumenten pga tekniska eller operationella systemfel. Detta oberoende av företagets ansvar.

Ett Strikt Ansvar måste följaktligen utkrävas den system-ansvariga.

Exemplet med det internationella kort som konsumenten shickat tillbaka sönderklippt till finansbolaget/banken men som ändå får en debitering från en utländsk flygplats daterad efter det att det sönderklippte kortet returnerats. Lång skriftväxling innan kortutställaren drar tillbaka sitt krav, avskriver fordran och förklarar i ett beklagande brev att det sannolikt berott på en felaktig stansning av kort nummer!

BEVISFRÅGAN OCH BEHÖRIGHETSKONTROLL

Det finns situationer när det måste bevisas att en viss transaktion har genomförts. I den nya tekniken blir det ofta svårare att säkra och värdera bevisning.

Vi får inte alltid pappersspår. De nya papperna ser inte heller alltid ut som kvitton eller allegat för att nämna ett par exempel.

Några centrala frågor är:

- Vilket värde som bevis har en utskrift från betalningsterminalens kontrollregister jämfört med personliga anteckningar och vittnen?
- Vilket bevisvärde har en riktigt angiven PIN-kod jämfört med en namnteckning. Sannolikt betydligt lägre.

För att olika former av obehörig användning av kort skall förhindras eller försvåras är det mycket väsentligt att kontroll av kortens äkthet görs och att kontroller görs av att det är rätt person som använder kortet.

Så sker också i de allra flesta fall. Det håller emellertid på att utvecklas nya former av användning där ingen som helst kontroll idag sker. Något som vi från konsumentens sida starkt har motsatt sig. Jag tänkar på de nya självbetjänande tele fonautomaterna där betalning sker med kort. Ingen PIN-kod behöver användas. Inte heller kontrolleras om kortet är äkta eller om det är spärrat. Det är följaktligen helt möjligt att obehörigt ringa för tusentals kronor utan risk för upptäckt. I Konsumentverkets och Bankinspektionens för handlingar med telefonbolagen har vi tills vidare kommit fram till att det inte skall vara möjligt att ringa för mer än 500 SEK och att automatisk giltighetskontroll och eventuell registrering av spärr skall göras. Vid utveckling av nya telefonautomater bör även teknisk kontroll av kortens äkthet uppmärksammas.

Jag har uppehållit mig en del vid de nya telefonautomaterna. Skälet är främst att det är mycket väsentligt att de krav vi nu ställer på telefonautomaterna kommer in i produktutvecklingen av biljettförsäljnings-, parkeringsautomater och liknande. Automater som kommer att mycket snabbt växa i antal och samtidigt erövra nya tillämpningsområden.

Till eftertanke bör stämma det förhållande att stulna kort har ett värde och att de säljs. "Från säker källa" har jag erfarit att priset på ett kort för närvarande är ca 1000 SEK. Om det blir möjligt att använda korten på fler områden utan kontroller och spärrar, kommer priset på stulna kort att stiga och "stöldbegärligheten" att öka.

Exemplet med den anhållne med de många bankomat korten.

Polisen upptäckte att en brottsling som fångades i ett annat sammanhang hade ett 20-tal bankkort. Det visade sig att han hade åkt runt i Sverige och i olika banker öppnat insättningskonton under olika namn. Namnen och adresserna

var verkliga på den aktuella orten. Det intressanta och tankeväckande var att han utan att visa legitimation hade fått ut ett 20-tal bankomat kort. Endast ett kontor hade försökt avkräva honom legitimation. Det är tydligt att behörighetskontrollen i dessa banker varit så gott som obefintlig trots att bankerna åtagit sig att kontrollera behörighet innan en person får ett bankomat kort.

Även om vi bygger säkrare system kvarstår behovet av att bygga upp en snabbt, objektivt tvistlösningsorgan som kan få fram en god praxis som beaktar konsumenternas institutionellt svaga ställning vid tvister inom dette område. Som vi senare kommer att höra mer om, försöker Sverige följa Norge och Danmark när det gäller att skapa en väl fungerande reklamtionsnämnd på bankområdet.

En stor del av säkerhetsriskerna kan minskas eller ibland elimineras genom investeringar i olika former av säkerhets system eller att man i produktutvecklingen lägger in fler och effektivare säkerhetskrav i kravspecifikationerna.

En del risker kan man dock inte köpa sig fri från genom investeringar i säkerhetssystem. Ett exempel får belysa detta.

Det var det stora varuhuset som administrerade egna kort. I sin marknadsföring till en av sina kortkunder skrev man "Du som är stamkund i vårt varuhus i X-by har säkert märkt att vi börjat förbereda för en stor ombyggnad. Vi behöver därför kraftigt minska vårt lager och säljer där för ut till halva priset."

Problemet var bara att familjen bodde ganska långt från varuhuset i X-by men att en i familjen hade en älskare/älskarinna där!

Med det vill jag tacka för Er uppmärksamhet.

Diskusjon - riktig pris? Balanse mellom kostnad og sikkerhet

Under diskusjonen ble flere emner tatt opp med utgangspunkt i de forutgående innledningene.

Fra dansk hold ble det påpekt at assymetrisk validering og float av det danske Forbrukerombudet var blitt ansett å stride mot god forretningsskikk. Dette ble supplert fra finsk hold med at man der hadde en avgjørelse av Marknadsdomstolen som anså assymetrisk validering som ulovlig. I diskusjonen ble det også opplyst at man fra Vest-Tyskland kjente til en domstolavgjørelse som anså slik assymetrisk validering ulovlig.

Det ble i diskusjonen hevdet at den gjennomsnittlige "float"-tid i Europa lå på omkring 1 uke, og at man derfor hadde relativt akseptable forhold i Norge.

Fra fmsk side ble det i tilknytning til denne diskusjonen hevdet at ny teknologi lett ble tatt i bruk ensidig til bankenes fordel. Man hadde fremdeles den praksis at renter ble beregnet for et år på 360 dager mens det i virkeligheten er 365 (eller i skuddår 366) dager. Hvis man derfor tok ut penger én dag før årets utløp, ville man miste 5-6 rentedager.

På spørsmål presiserte også Carl Vogt at han avviste inntekter fra "float" som en akseptabel måte å dekke kostnadene ved betalingsformidling på. Dersom utgangspunktet er at bankene og Postgiro selv skal dekke alle kostnadene ved betalingsformidlingen, bør antakelig de faste kostnadene ved denne i hovedsak dekkes ved rentemarginen på kapitalformidlingen. Han henviste videre spesielt til det punktet i sitt foredrag der dette problemområdet ble behandlet. Med henvisning også til produksjon av andre typer tjenester der de faste kostnadene er svært tyngende, f.eks. jernbanedrift, kan det argumenteres for at det offentlige, f.eks. ved sentralbanken, går inn og subsidierer de faste kostnadene ved godt koordinerte betalingssystemer.

Fra Finland ble det nevnt at man der hadde en svært kjent undersøkelse av prissetting på betalingstjenester basert på tidsmålingsstudier. Denne foranlediget en diskusjon om man skulle finansiere tjenestene med tjenesteavgifter eller rentemarginal. Diskusjonen førte til dels frem til et kompromiss som trakk inn det forhold at renteinntekter var skattbare. Ved betaling av full rente ville dette føre til høyere beskatning og overføring av midler fra privat til offentlig sektor.

Motvilje mot dette førte til argumenter for at man ikke skulle betale full rente og derfor også kunne operere med lavere tjenesteavgifter.

Det ble i denne sammenheng fremhevet at man ikke kjente eksempler på bank eller finansieringsinstitusjon som tok fulle tjenesteavgifter. Hvis man var kjent med at enkelte tjenester var dyre, ville nok disse kunne belegges med en relativt høy avgift. Men formålet var da først og fremst å styre kundene bort fra denne tjenesten snarere enn å dekke inn kostnadene fullt ut. Det var under enhver omstendighet vanskelig å tallfeste kostnadene fordi man ikke hadde full oversikt over alle de kostnadsrelaterte komponentene.

Det ble også reist spørsmål om risiki ved betalingsformidling, med utgangspunkt i Carl Vogts diskusjon av likviditetsrisikoen i systemet, og hans henvisning til den allmenne oppfatning om at sentralbanken garanterte for slik risiko. Det ble særlig reist spørsmål om "systemrisikoen", risikoen for at systemet feilfungete.

Carl Vogt presiserte at han var usikker på hvordan man skulle angripe problemene omkring såkalt "systemrisiko". Han refererte til anekdoter fra utlandet om hvordan man hadde registrert utbetalingene, men ikke innbetalingene og da det innen systemet var reversert og i funksjon igjen, oppsto fare for at store beløp i betalingsformidlingen var gått tapt. Påstander om såkalte fantom-transaksjoner i minibanker i Norge kan være eksempler på slik systemrisiko i mindre format. Det ble antydnet at måten dette kunne angripes på fra sentralbankens side var å gå gjennom det avtalesystem sentralbanken hadde med de ulike avregningsentralene sentralbanken selv hadde kontoforhold til. Det vil ikke være naturlig at sentralbanken selv overtar risikoen knyttet til systemfeil hvor sentralbanken selv ikke er avtalepart. Når det gjelder den mer generelle delen av betalingsrisikoen, vil denne best ivaretas gjennom en garantimessig samordning mellom sentralbanken og de øvrige institusjoner som utfører betalingsformidling. Én mulig løsning vil være at sentralbanken står bak og til syvende og sist garanterer gjennomføringen av alle lovlig initierte betalinger, men at betalingsformidlingsinstitusjonene selv tvinges til å etablere egne økonomiske sikringsfond for betalingsformidlingen etter mønster av de innskytergarantiordninger en har idag.

Det ble etterlyst vurderinger av den totale risiko i avregningssystemet, og risikovurderinger fra bankenes side for bruk av PIN-kode,

overføring fra bank A til bank B osv. Men det kom ikke i diskusjonen frem informasjon om slike mer konkrete vurderinger. Imidlertid ble det mer generelt hevdet at risikovurderinger ikke var uproblematiske, bl a burde man reise spørsmålet om risiko for hvem. Hvis det f eks fantes et dårlig betalingsformidlingssystem med relativt stor sjanse for feilfungering sett fra forbrukers side, burde dette også være et *billig* system. Det ble også hevdet at i alle fall i Norge hadde bankene regulert - eller snarere unnlatt å regulere - forholdene seg imellom og til sine avregningssentraler uten å tenke på risiko. I realiteten lå risikoen derfor i bankenes sikringsfond og i Norges Bank, men at dette ikke var resultatet av noen gjennomtenkt strategi - noe som også nå hadde ført til at Norges Bank mer systematisk hadde begynt å se på dette. I USA og Storbritannia var denne diskusjonen nå omtrent fem år gammel, men var først nå nådd Norden.

Det ble også nevnt eksempel på andre typer risiki, f eks i forbindelse med forstyrrelser forårsaket av arbeidskonflikter. Man hadde ferske erfaringer fra Sverige og Finland, i Finland var også betalingsformidling berørt, og det ble hevdet at ved slutten av konflikten forelå det en rekke uformidlede betalingsformidlingsoppdrag som ikke ble gjennomført. Dette, ble det sagt, var en sedvanlig systemfeil som kunne beregnes inn som en kostnad.

I forbindelse med diskusjonen om prisen på tjenester, ble det også påpekt at det ikke bare var gjennom pris man konkurrerte, man konkurrerte også om de lojale og lønnsomme kundene - noe som er et annet spørsmål, og ikke i og for seg et spørsmål om "rimelig pris" på tjenestene. Det betydde at de med mest penger fikk de billigste tilbudene på betalingsformidling og den høyeste renten, uavhengig av kostnadene på tjenestene.

Fra finsk side ble det hevdet at det allerede var på det rene at "preferanse kunder" betalte mindre for tjenestene. Men det ble også understreket at forbrukermyndighetene var interessert i at tjenester skal betales, og at man kunne få innblikk i hva en tjeneste kostet. Man hadde eksempel på at kostnadene for utlån lå på omtrent samme nivå mellom ulike banker, men at de var oppdelt på ekspedisjonsbegyr, kontoavgift mv slik at den nominelle rente syntes å variere. Det var derfor viktig, ble det sagt, å få innblikk i total kostnadene. For utlån var dette langt på vei løst med kravet om at effektiv rente skulle oppgis, men fantes det

noen tilsvarende fellesnevner for betalingsformidling? Det ble trukket i tvil om banker og finansinstitusjoner hadde en interesse i å styrke gjennomsiktligheten.

Fra svensk side ble ønskemålet for konkurransen i det fremtidige Europa karakterisert som "hard og rettferdig", men understreket at dette jo stilte krav til gjennomsiktligheten, brukernes informasjon om kostnader og tjenester. Man etterlyste forslag fra bankenes side om hvordan man kunne sammenligne de tjenester de konkurrerer seg imellom med. Fra svensk bankhold ble det fremholdt at det var nedlagt mye innsats i samarbeidet mellom Konsumentverket, Bankspeksjonen og Bankforeningen med sikte på å komme frem til slike fellesnevner, hvorav et resultat var den såkalte "jämnförelsesröntan".

Fra svensk bankhold ble det reagert på at det fremkom synspunkter som kunne tolkes dit hen at man mente at alt skulle være gratis. Det ble referert et eksempel fra én banks virksomhet, hvor 80 % av kundene var "bra" sett fra bankens side, dvs at de brukte bankautomatene, men ikke oftere enn omtrent én gang i uken. Banken innførte da et system med bonus for de kunder som ikke tok ut penger fra bankautomatene oftere enn 7 ganger i måneden i form av høyere rente på lønnskonto.

Samme bank nevnte et nytt tilbud, som ville bli tilgjengelig i løpet av sommeren. Her ville kunder slutte en avtale med banken som ga dem tilgang på bankens tjenester ved telefon fra kl 0700-2300. Men avtalen innebar også at om man oppsøkte bankens lokaler i åpningstiden, måtte man betale en mindre avgift. Men dette var et tilbud fra bankens side, det sto kunden fritt å inngå slik avtale eller opprettholde det tradisjonelle tilbudet. Det ble fremhevet at man trodde kunder ønsket ulike servicenivå fra en bank.

Fra dansk side ble det gitt eksempel på et tilbud som lignet på det som ble referert fra svensk side. Hver enkelt tjeneste er prissatt særskilt, og det er ikke noe banklokale å oppsøke. Banken er en logisk, ikke fysisk, institusjon, som kunden kun kan komme i kontakt med ved hjelp av telefon eller brev. Bankene har gitt uttrykk for at denne banktype er blitt godt mottatt av kundene.

Disse eksempler fra bankhold var altså foranlediget av at det ble oppfattet som om man i enkelte av innleggene argumenterte for at banktjenester skulle være vederlagsfrie. Fra forbrukermyndighetenes side ble det replisert med at man var skeptisk i forhold til den *gratisfase* som

innledet bankenes introduksjon av en ny tjeneste, slik f eks lønnskonto og utstedelse av sjekkhefter i begynnelsen hadde vært vederlagsfri, og som bankautomattjenestene også hadde vært vederlagsfri. Man var fra forbrukerhold innstilt på at tjenester skulle betales med hva de kostet, men da burde de være prissatt fra introduksjonen slik at man allerede i den første tilbudsfase fikk se de reelle kostnader og vurdere disse før man gjorde seg avhengig av tjenestene.

Oppsummeringsvis ble det hevdet fra forbrukerhold at man primært ønsket at hvert system skulle bære sine egne kostnader.

Fra forbrukerhold ble det også vist til den norske undersøkelsen presentert av Eivind Jacobsen som viste at bruk av elektronisk betalingsformidling syntes å passe godt personer med høy utdanning, høy inntekt og ordnet økonomi. Men det var et sterkt ønske om at systemene skulle utvides til også å omfatte andre brukere, et ønske som i Norge bl a var kommet til uttrykk fra representanter for Norges Bank. Med en slik utvidelse, ville imidlertid tjenestene utvides til mindre disiplinerte brukere. Ville man da overveie tiltak som økt informasjon til brukerne, forbrukerutdanning og høyrisikokort? For undersøkelsene viser jo at en ikke uvesentlig andel av brukerne ikke ønsker å ta i bruk elektronisk betalingsformidling.

Et av svarene var en henvisning til "forhåndsbetalte kort", hvor kortet inneholder en bestemt sum som nedtelles gjennom belastning på kortet ved hver transaksjon.

Oppsummeringsvis sa sesjonslederen at priskontroll for banker ikke var et aktuelt alternativ - man var innstilt på å la markedet bestemme prisen, men for at dette skulle kunne realiseres, måtte man få god innsikt i hva man egentlig betalte for.

SESJON 2 - OVERSIKT

Sesjons- og diskusjonsleder:

Kontorchef Frank Bjerg Mortensen, Forbrugerstyrelsen, Danmark

Sikkerhet i dagens systemer: Hva vet vi om den?

*Sikkerhetschef Ole Stampe Rasmussen,
Pengeinstitutternes Betalingssystemer, Danmark*

*Avdelingschef Markku Lounatvuori,
Finlands Bankinspektion, Finland*

Alternative former for identifikasjon og autentifikasjon

*Ingeniør Johnny Damgaard Pedersen,
Københavns Telefonaktieselskab, Danmark*

Bevis og bevisbyrde

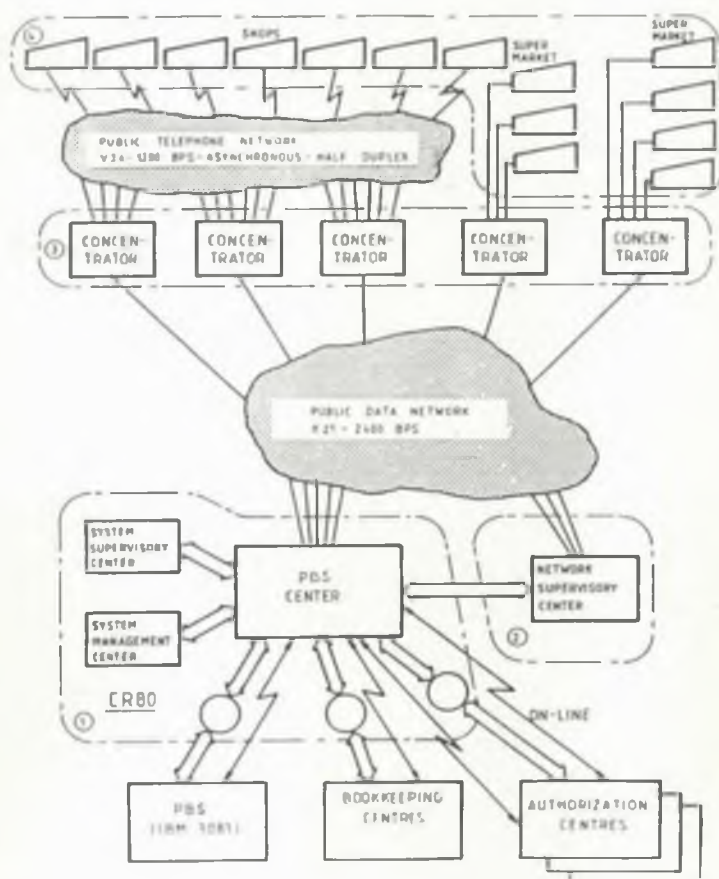
*Forsker cand jur Andreas Galtung,
Institutt for rettsinformatikk, Norge*

SIKKERHET I DAGENS SYSTEMER

*Sikkerhedschef Ole Stampe Rasmussen,
Pengeinstitutternes Betalingssystemer, Danmark*

Erfaringene med bruk av EFTPOS-systemer ("electronic funds transfer at point of sale") viser at de utvikler seg langs en S-kurve, fra en beskjeden vekst får man en periode med eksponensiell vekst opp til et metningsnivå hvor kurven flater ut. Men man kan på det nåværende tidspunkt ikke si når kurven vil flate ut, dvs hvor lenge den sterke veksten man nå er inne i, vil fortsette.

DANCARO TOPOLOGY



Hvis man går 50 år inn i fremtiden - til år 2040 - vil man kunne anta at man har nådd et slikt metningspunkt, med 200 millioner transaksjoner månedlig i Danmark. På samme måte som elektrisitetssystemet, vil dette elektroniske betalingsformidlingssystemet prege samfunnet, som på dette tidspunkt vil kunne karakteriseres som et kontantløst samfunn. Men underveis til denne situasjonen er det mangfoldighe muligheter for å gripe inn i og forstyrre utviklingen.

Man kan hevde at dette allerede representerer verdens sikreste betalingssystem. Man har mulighet for å kontrollere kortet ved hver eneste transaksjon. Og det er lett for korteiern å sperre kortet for videre bruk.

I Danmark er det utviklet en egen betalingsterminal for bruk ved salgssteder. Tastaturet er sammenbygget i en sikkerhetsmodul med de integrerte kretsene og innstøpt i plast slik at man skal sikre systemets integritet (bl a krypteringsalgoritmene). Et avansert "key management system" laster inn krypteringsnøklene uten mellomkomst av mennesker.

Det har likevel versert en del saker vinteren 1989-90, og man har sett overskrifter i avisene som "Bankkortskandale" eller "Hull i Dankort-sikkerheten". Man har konstatert at det finnes visse teoretiske svakheter, men det er intet som tyder på at disse er utnyttet og misbrukt. Man har funnet en praktisk forklaring på alle de omtalte sakene.

I alt er ca 70 saker om misbruk meldt til Pengeinstituternes Betalingssystem. I forhold til at det i samme periode ble gjennomført ca 100 millioner transaksjoner, er ikke dette urovekkende.

I avvísningssaker er spørsmålet om kortholder har vært i ond eller god tro. I de fleste sakene har kortholder vært i god tro, dvs at kortholder har ikke hatt kjennskap til at kortet er blitt misbrukt. Det kan ha vært noen i den nærmeste familie som har brukt kortet uten kortholders kunnskap, f eks "lånes" kortet av barn som kjenner PIN-koden. De bruker så kortet til å heve kontanter i en minibank, og legger kortet tilbake igjen før foreldrene savner det.

I 5 saker har man funnet at kortholder har vært i ond tro. Dette har vært forsøk på bedrageri overfor systemet. I disse tilfeller har altså kortholder påstått at vedkommende selv ikke har gjennomført transaksjonen. Ettersom Pengeinstituternes Betalingssystem er pålagt bevisbyrden, må man da bevise at vedkommende likevel har benyttet kortet, f eks ved å bevise at vedkommende har oppholdt seg et annet sted enn der han eller hun hevder å ha vært. Når man ser

på bakgrunnen for sakene, har de stort sett vært motivert av kortholders ønske om en forholdsvis beskjeden supplering av egen økonomi. Blant sakene har man én domfellelse, og én tilståelsessak.

Det er mange sikkerhetslementer i Dankort-systemet. Man ønsker å oppnå "uavviselighet", dvs at hverken avsender eller mottaker kan benekte at meldingen er avsendt eller mottatt. Dette krever en rekke elementer.

Autentisitet. Man må kunne bevise identitet til avsender og mottaker, noe som kan bygge på

- besittelse
- hemmelig passord e lign
- fysisk særkjenne

Integritet. Man må kunne bevise at meddelsen er ekte. Dette byr ikke på tekniske problem, meldingen inneholder en "message authentication code".

Konfidensialitet. Alle kjente EFTPOS-systemer tilfredstiller dette ved bruk av den krypteringsalgoritmen som tilfredstiller den amerikanske standarden.

Kort-autentisitet. Man må sikre at kortet er ekte. Det er forholdsvis enkelt å kopiere et magnetstripekort, det krever bare utstyr til noen få tusen kroner.

Det finnes flere metoder for kortautentifikasjon - "card authentication methods" eller CAM. Den institusjon som kanskje har studert problemet mest grundig er European Council for Payment Systems, som har hatt en arbeidsgruppe med representanter for ulike land og kortselskaper. Denne har utarbeidet en oversikt over metoder i bruk - bl a en svensk og en tysk metode, bruk av hologrammer og lasergravering. European Council for Payment Systems mener at den fremtidige løsningen ligger i bruk av en integrert krets som del av kortet.

Kortholders autentifikasjon. Man er kommet langt i å kunne bevise at kortet faktisk er anvendt, men bevis av kortholders identitet vil først kunne bli helt sikker ved bruk av biometriske metoder (fingeravtrykk e lign).

Diskusjon - sikkerhet i dagens systemer I

Diskusjonen ble innledet ved at man ba foredragsholderne bekrefte at man anså "smart-kort" (dvs kort som inkorporerer en integrert krets) som løsningen på sikkerhetsproblemene i fremtiden, og dette ble bekreftet.

Diskusjonen ga også eksempler på misbrukstilfeller. Fra svensk side ble det f eks nevnt et tilfelle hvor man pågrep en person med mer enn 20 kort. Det viste seg at han systematisk hadde satt inn penger på konto i de ulike bankene, og så fått utstedt kort og deretter overtrukket kontoen. Bare én av bankene hadde krevd legitimasjon. Kortene var altså "ekte" i en betydning, men utstedt til en fiktiv person diktet opp av misbrukeren. Under etterforskningen ble det også klarlagt at ingen av de bankene som hadde lidd tap ved misbruk av kortet, et misbruk som må kvalifiseres som tyveri, hadde inngitt politianmeldelse.

Det ble fra dansk side innvendt at banker ikke skulle utlevere kort uten å kreve betryggende identifikasjon. Fra svensk side ble det replisert med at den samme regelen gjelder i Sverige, men at den altså ikke hadde forhindret det refererte misbrukstilfellet.

Fra dansk side ble det også litt spøkefullt nevnt at man der hadde mer enn 200 banker - om man tenkte seg noen opprette konti i samtlige banker og deretter overtrekke dem maksimalt gjennom misbruk av kort, kunne et lengre opphold i varme og vennlige strøk av kloden lett finansieres.

Fra norsk side ble det reist spørsmål om erfaringer med de såkalte "*fantom-transaksjonene*", transaksjoner som blir belastet forbrukers konto, men hvor man ikke kan knytte transaksjonen til kortholder, kanskje heller ikke til misbruker. Slike "*fantom-transaksjoner*" skal være svært sjeldne, men de skal forekomme.

Fra dansk side ble det fremhevet at man i analysen av Dan-kort-systemet hadde funnet teoretiske svakheter. Men i de 70 aktuelle misbrukstilfellene man hadde identifisert og undersøkt, fantes det ingen indikasjon på at systemet hadde feilfunget. Man utelukket imidlertid ikke at det fantes tilfeller som ble håndtert av de enkelte banker uten at det ble kjent sentralt.

Misbrukstilfellene omfattet, som innlederen hadde gjort rede for, et forholdsvis stort antall hvor barn eller andre hadde kunnet avlese PIN-koden for senere å bruke den selv sammen med et stjålet eller "lånt" kort. Man hadde også tilfeller hvor det var mistanke om at arbeidskollegaer hadde misbrukt kort på samme måte. For å begrense risikoen for avlesning av kode ved bruk av salgssteds-

terminalen, hadde man laget en skjerm som skygget for tastaturet. Av sikkerhetsmessige grunner burde kanskje denne skjermen vært større, men dette ønsket kom i konflikt med ønsket om en tiltalende utforming - løsningen i dag fremsto derfor som et kompromiss mellom disse hensyn.

Eksempelene ga bakgrunn til en diskusjon om mer konkrete risiki. Det ble f eks spurt om man hadde erfaringer med sikkerhet i forbindelse med bruk av svartelister (sperrelister) eller i forhold til forfalskede eller kopierte kort.

Fra dansk hold ble det vist til at man for omtrent ti år siden sto foran valget mellom en direktekoblet eller satsvis løsning. Man valgte da en direktekoblet løsning, men var bevisst at valget beror på en rekke pragmatiske forhold som særlig knytter seg til teletakster og infrastruktur. I Danmark har man et effektivt og billig telekommunikasjonsnettverk, og man har fått transaksjonskostnadene ned til ca 20 øre pr transaksjon. For effektiv sperring eller kontroll av misbruk var direktekoblede tjenester en forutsetning. I denne forbindelse ble det referert til "småpengekortet" eller "den elektroniske pung", som man hevdet ikke var fleksibelt nok til å løse problemene.

Det ble reist spørsmål om man i Danmark ville foreta saldo-kontroll i det direktekoblede systemet i fremtiden. Det ble svart at saldo-kontroll neppe ville bli gjennomført for alle transaksjoner, men bare for store og utvalgte transaksjoner.

SÄKERHET I DAGENS SYSTEMER: VAD VET VI OM DEN?

Avdelningschef Markku Lounatvuori, Finlands Bankinspektion

0 INLEDNING

I denna framställning koncentrerar jag mig på kortspelets säkerhet i Finland sett ur juridisk synvinkel.

I enlighet med min utgångspunkt granskar jag detta begrepp som en triangel, vars spetsar är kortgivaren, handlaren och kortinnehavaren. Som kortgivare avser jag närmast en bank och således är kortet jag avses i min framställning, det finska bankkortet.

I Finland har bankkort använts sedan år 1980. Redan tidigare förekom det automatkort, men ett kort med vilket dess innehavare kunde använda sitt bankkonto också vid betalning av inköp, började bli vanligare först vid denna tidpunkt.

Det finska bankkortet är ett typiskt betalningskort. Dess innehavare kan med kortet erlagga en betalning, som kan jämföras med kontantbetalning. En annan av bankkortets egenskaper, som är viktigt för vårt ämne, är kortets automatkortsegenskaper: innehavaren kan med kortet och sitt personliga PIN-tal lyfta medel från sitt konto och också genom automaten sköta andra möjliga bankfunktioner.

Till användningen av ett automatkort ingår naturligtvis inte den tidigare nämnda "korttriangeln", utan här är det endast fråga om ett kortspel för två.

För kortinnehavarens säkerhet är (åtminstone) följande två frågor av betydelse:

1. På vilket sätt har man fördelat ansvaret mellan korttriangelns parter i situationer, där kortet används obehörigt av någon annan än av kortinnehavaren själv?

2. Vilka olika handlingsrutiner, som gäller vid användningen av kortet, skyddar kortinnehavaren för skada när hans kort förekommit eller då kortet har blivit stulet?

Punkt två kan ytterligare delas upp i följande komponenter:

2.1. Vilka säkerhetssystem hör till användningen av kortet?

2.2. Vilka faktorer som ökar säkerheten att använda kortet hör samman med själva kortet?

Jag granskar dessa frågor separat i kapitel 1 och 2.

1 ANSVARSFÖRDELNINGEN

1.1 Allmänt

Då bankkortet togs i bruk i Finland som ett betalningskort, var man tvungen att ordna kortets hela användningsförfarande med avtalspraxis som reglerar förhållandena mellan olika parter. Lagstiftning till denna del fanns inte att tillgå. Vid uppgörandet av avtalspraxisen tog man modell av både checklagen och checkens tillämpning som betalningsmedel i vårt land. Även ansvarsfördelningen utformade sig från dessa utgångspunkter. Med tanke på ansvarsfördelningen, bör man observera, att man i vårt land hade utvecklat ett sk. checkgarantisystem för att öka checkernas användbarhet: bankerna förband sig genom ett gemensamt uppgjort avtal, att lösa ut checker som uppfyllde vissa kriterier oberoende av om checkens trassent hade täckning på sitt konto eller inte, eller om checkens användning missbrukades på något annat sätt.

I början av 1987 trädde konsumentskyddslagens 7 kapitel i kraft. Den innehåller ett stadgande om ansvarsfördelningen vid användningen av kreditkort (19 §). Beredningen av ifrågavarande stadgande var redan relativt långt framskriden, då de första bankkortet kom ut på marknaden, men trots detta följde man inte då avtalspraxisen uppgjordes den i lagberedningen redan skönjbara linjen, utan kortgivaren, som uppgjorde avtalspraxisen, delade synnerligen beredvilligt ut ansvaret till kortinnehavaren.

Jag kommer att granska ordnandet av ansvarsfördelningen i följande underavsnitt i kronologisk ordning d.v.s. först på avtalsnivå (underavsnitt 1.2) och sedan på nämnda stadgandets nivå (underavsnitt 1.3). Då jag rör mig på de båda nivåerna, kommer jag att behandla "korttriangelns" varje rättsförhållande en i sänder.

1.2 Avtalsnivå

1.2.1 Kortinnehavaren/handlaren

Ett avtal som berör denna förbindelse finns inte i korttriangeln. Det har dock från första början varit självklart, att i förbindelse med handlaren svarar kortinnehavaren för sitt korts användning bara om han själv verkligen har använt kortet. Handlaren har sålunda ingen rättighet att rikta en krävan till kortinnehavaren om någon utomstående person utan rätt har använt kortet.

1.2.2 Kortinnehavaren/kortgivaren

1.2.2.1 Betalningskort

Avtalspraxisen uppgjordes av kortgivaren. Därför är det självklart att då kortspelet började var kortinnehavarens ansvar rätt så stort.

I de första avtalen, som uppgjordes i detta avseende, fanns inget klart avtalsvillkor om ansvarsfördelningen. I avtalet framgick endast att "kortinnehavaren bör bevara kortet omsorgsfullt och omedelbart meddela kortgivaren om kortet förekommit". Vad som följde om kortinnehavaren försummade att följa någon del av detta villkor, nämndes inte i avtalet. Därför kunde man fråga sig om kortinnehavarens ansvar ens upphörde efter det att han gjort anmälan om försvinnandet.

Med tiden var ändå kortgivaren tvungen att frångå sitt tidigare tänkande och ta i beaktande den allmänna utvecklingen, som allt mer tog hänsyn till konsumenten. Jag nämner inte här alla utvecklingssteg som berör ansvarsfördelningen. Det räcker med att konstatera, att det senaste skedet är en diskussion om hurvida konsumentskyddslagens 7 kapitel 19 § även kan tillämpas på bankkort, som är ett betalningskort, då stadgandet enligt dess ordalydelse berör enbart kreditkort. Denna diskussion förpassas till historien efter det att bankinspektionens representant tillsammans med bankernas representanter har fastslagit, att oberoende av vilken åsikt man har om tillämpandet av kreditkortstadgandet på betalningskort, förutsätter bankinspektionen, att i bankkortsavtalet mellan banken och dess kund skall frågan om ansvarsfördelningen vid tillfällen då kortet missbrukas regleras med ett avtalsvillkor i enlighet med tankegången i lagstadgandet om kreditkort. I enlighet med detta har bankerna ändrat eller kommer att ändra på sina

avtalsvillkor till att motsvara innehållet i sistnämnda stadgande. Det senaste avtalsvillkoret angående ansvarsfördelningen, som har tilldelats bankinspektionen, lyder följande:

Förvaring av kortet

- Kunden förbinder sig att förvara kortet väl och hålla koden åtskild, så att ingen obehörig person får kännedom om koden.
- Kunden skall omedelbart underrätta banken om kortet eller koden förekommer eller om en obehörig person får kännedom om koden. När kortet överlämnas till kunden meddelar banken också på vilket sätt anmälan skall göras. Om anmälningsförfarandet ändras, informerar banken kunden om detta.
- Banken betalar hittelön åt kortets upphittare enligt gällande servicetaxa och hittelönen debiteras kortinnehavaren.

Ansvar av användningen av förekommet kort

- Kundens ansvar för användningen av kortet upphör, när banken på ovan nämnt sätt mottagit anmälan om att kortet eller koden förekommit eller råkat i orätta händer och om banken har haft rimlig tid att förhindra att kortet används i automat. Kunden svarar för den skada som ditills förorsakas med kortet endast ifall:
 1. Kunden givit kortet eller koden till någon annan,
 2. kortet eller koden råkat i orätta händer på grund av kundens vårdslöshet som inte kan anses lindrig. Om koden förvarats så, att en utomstående får kännedom om den, är kunden ansvarig för skadan om han inte kan påvisa, att den obehöriga personen fått kännedom om koden på grund av en händelse, som inte rimligtvis kan tillskrivas honom och
 3. om kortet och koden råkat i orätta händer på grund av kundens lindriga vårdslöshet eller på

grund av en händelse som inte rimligtvis kan tillskrivas honom och om han efter att ha upptäckt saken underlåtit att omedelbart underrätta banken på ovan nämnt sätt.

1.2.2.2 Automatkort

Möjligheten att använda bankkortet som bankautomatkort har varit det största hindret till att bankerna inte varit villiga att som sådana godkänna en likadan reglering av ansvarsfördelningen, som regleringen av ansvarsfördelningen av kreditkort som endast används i betalningssituationer. Bankerna har här framlagt två problem.

För det första har bankerna fäst uppmärksamhet vid att man vid automatuttag lätt stöter på problem med bevisföring. Hur vet man, att uttaget har utförts av någon annan än kortinnehavaren?

Dessutom har tekniken satt hinder för det att kortinnehavarens ansvar skulle upphöra genast efter det att anmälning gjorts. Endel banker förutsätter, att kortinnehavarens ansvar upphör först efter det att banken har haft en skälig tid att förhindra kortets användning i automater. Vad en "skälig" tid innebär är det följande vad bankerna och bankinspektionen skall diskutera om. Som mål är, att bankernas system utvecklas så, att ett dylikt förbehåll i avtalsvillkoren inte längre skall behövas.

1.2.3 Kortgivaren/handlaren

Redan då man började kortspelet, var det klart att det i kortgivarens intresse låg att de utdelade korten var användningsdugliga. Därför är utgångspunkten i avtalen som reglerar detta förhållande, att kortgivaren inlöser av handlaren det verifikat, som uppkommit vid användningen av kortet hos handlaren. Kortgivaren kan endast fritas denna inlösningsplikt om det påvisas att handlaren har vid kortbetalningens godkännande varit på ett sådant sätt vårdslös, att ansvaret ändå enligt avtalsvillkoren bärs av handlaren.

Villkoret angående kortgivarens ansvarsbegränsning lyder följande:

"vid bankkortsbetalningar skall betalningsmottagaren kontrollera att

- kortet är äkta, helt, med eller utan foto och beviljat av en inhemsk bank,
- fotografiet på ett bankkort med foto föreställer betalaren,
- kortet är giltigt,
- bankkortsnumret inte finns med på den senaste varningslistan,
- namnteckningsprovet på bankkortet och underskriften på verifikatet överensstämmer med varandra."

"Banken har rätt att vägra kreditering och annullera redan gjord kreditering, om dessa villkor eller bankens instruktioner ej följts vid betalning, om kontot saknar täckning eller om betalningsmedlet missbrukats och betalningsmottagaren medvetet eller genom sin medverkan bidragit till missbruket."

1.3 Stadgandenivån

1.3.1 Allmänt

I detta sammanhang är det skäl att fästa uppmärksamhet vid två omständigheter: (i) lagstadgandet, som senare kommer att granskas i enlighet med sin ordalydelse, gäller uttryckligen kreditkort och (ii) med det regleras uttryckligen endast förhållandet kortinnehavaren/kortgivaren. I övriga förhållanden finns inte stadganden utan de avgörs i enlighet med vad ovan sagts i samband med avtalsnivån. Därför behandlar jag i detta kapitel senare endast förhållandet kortinnehavaren/kortgivaren.

Det stadgande som skall behandlas är 7 kapitel 19 § konsumentskyddslagen, vars ordalydelse är följande:

"Kontoinnehavaren svarar för obehörig användning av kreditkort eller annat identifieringsmedel som berättigar till kontokredit endast om

- 1) han överlåtit identifieringsmedlet till någon annan,

- 2) det beror på vårdslöshet på hans sida, som inte är lindrig, att identifieringsmedlet åtkommit av någon som är obehörig att använda det,
- 3) han på annat sätt än som nämns i 2 punkten har förlorat besittningen till identifieringsmedlet och inte utan dröjsmål efter upptäckten anmält förlusten hos kreditgivaren.

Kontogivaren svarar dock inte för obehörig användning av identifieringsmedlet i de fall som avses i 1 mom, om

- 1) identifieringsmedlet har använts sedan meddelande om att det har försvunnit eller obehörigen innehas av någon annan har kommit kreditgivaren till handa, eller
- 2) säljaren eller den som utför en tjänst eller någon som i egenskap av representant för en sådan har tagit emot identifieringsmedlet inte tillräckligt omsorgsfullt har försäkrat sig om innehavarens rätt att använda sig av detta."

1.3.2 Kortinnehavaren/kortgivaren

Ovan har det redan varit tal om, att tillämpningen av stadgandet vid betalningskortsbruk har velat ifrågasättas. Enligt min åsikt finns det inte anledning till detta överhuvudtaget och på basen av utgångspunkten för mitt framförande (jag behandlar endast av banker utgivna kort) kommer saken att få sin praktiska lösning, då bankerna medtar tanken i stadgandet som ett avtalsvillkor (se ovan s. 3).

De motiveringar som nämns i stadgandet, enligt vilken kortinnehavaren svarar för kortets obehöriga användning, är samma som ovan framkommit på avtalsnivån då detta förhållande behandlades. Detta är också naturligt, emedan avtalsnivån har fått sin nuvarande form på basen av stadgandet.

En omständighet, som väckte min uppmärksamhet först då jag uppgjorde detta föredrag, är skäl att behandla skilt. Stadgandets sista mening innehåller för kortinnehavarens del en motivering till befrielse från ansvaret, vilket inte klart beaktats då avtalen diskuterats. Enligt det svarar kortinnehavaren nämligen inte för kortets obehöriga användande, ifall handlar/säljaren förfarit vårdslöst. Till denna vårdslöshet har kortinnehavaren rätt att vädja

i förhållande till kortgivaren och sålunda överflytta frågan om ansvarsfördelningen till förhållandet kortgivaren/handlaren. Om betydelsen av denna omständighet på kortinnehavarens ansvar, kommer diskussionen med bankerna att påbörjas så snart jag reser hem igen.

2 HANDLINGSRUTINER

2.1 Allmänt

I detta kapitel behandlas olika handlingsrutiner, vilka skyddar kortinnehavaren emot skada då hans kort förekommit eller stulits på ett kriminellt sätt. Till först kommer jag att behandla de säkerhetssystem som sammanhör med användningen av kortet (kapitel 2.2) och efter detta kommer jag att presentara säkerhetsfaktorer som sammanhör med själva kortet (kapitel 2.3).

2.2 Säkerhetssystem

Till kortets användning förutom vid lyftning av medel och utföring av betalningar hör vissa säkerhetsfaktorer, vilkas funktion är att förbättra kortinnehavarens och betalningsmottagande handlarens ställning. Sådana säkerhetsfaktorer skall jag nämna i det följande.

Man har i bankautomaterna infört uttagsbegränsningar, t.ex. i vissa banker en begränsning av uttag på 2.000 mk per gång och en begränsning av uttag på 10.000 mk per dygn.

Vid betalning av inköp över 300 mk skall betalarens identitet kontrolleras med hjälp av ett bankkort med foto eller med ett av polismyndighet godkänt identitetsbevis, körkort eller pass. Vid inköp över 1.000 mk, d.v.s. då bankgarantigränsen överskrids, bör betalningens mottagare kontrollera att täckning finns för betalningen av kortgivarens auktoriseringstjänst. Om det är fråga om en betalningsterminal kan bekräftelsen göras automatiskt.

När betalningsterminalen hittar kortets nummer i varningslistan, ger den instruktioner eller visar en kod som anger varningsarten.

Kortinnehavaren har möjlighet att mortificera sitt förekomna kort genom att meddela härom till banken eller kreditkortsbolaget.

Om bankens föreskrifter följts vid bankbetalningen, förbinder sig banken att kreditera betalningen upp till 1.000 mk, även om det inte skulle finnas täckning på kontot eller om det är fråga om något annat missbruk. I fråga om auktoriserade bankkortsbetalningar förbinder sig banken att också kreditera transaktioner som överskrider garantigränsen. Om identiteten inte har kontrollerats, utgör garantin 300 mk per verifikat eller transaktion.

2.3 Säkerhetsfaktorer som hör samman med kortet

Som säkerhetsfaktorer som hör samman med kortet kan man åtminstone nämna följande:

Kortinnehavaren har rätt att använda sitt bankkort via automaten och rätten kontrolleras med hjälp av en personlig kod. Den personliga koden är ett 4-siffrigt tal som hör till det av banken beviljade kortet och som kortinnehavaren förbinder sig att hemlighålla. Banken överlämnar koderna till innehavarna sålunda att bankpersonalen inte känner till dem.

Det finns fortfarande i användning kort med foto.

Kortens giltighetstid är begränsat vanligtvis till ett eller två år.

Diskusjon - sikkerhet i dagens systemer II

I diskusjonen ble det fra dansk side opplyst at den danske betalingskortloven ikke gjelder for automatbankkort mv, men at Pengeinstituttene hadde akseptert tilsvarende regler også for disse.

Fra finsk side ble Lounatuori bedt om å utdype når bankene var gått med på å endre sine avtalevilkår. Lounatuori hadde selv vært Bankinspektionens representant i disse forhandlingene, og enighet var oppnådd for ca ½ år siden i forhandlinger med representanter for alle forretningsbankene og sentrale sparebanker. De første eksemplene på omarbeidede vilkår, som det henvises til i foredraget, foreligger altså nå. Man var i og for seg ikke tilfreds med at ikke endringene var kommet raskere, men foredragsholderen uttrykte tro og tillit til at man ville endre avtalevilkårene i henhold til den oppnådde forståelse. Replikkvekslingen viste forøvrig at den finske Konsumentklagenemden ikke hadde fått informasjon fra Bankinspektionen om dette forholdet.

Også fra finsk side ble det understreket at i forhold til fordeling av ansvar mellom banker og finansieringsinstitusjoner på den ene siden og kortholder på den andre siden, var det viktig at man ennå ikke i dag hadde mulighet for straks å stanse bruk av kort når melding om f eks tap av kort ble mottatt. Man var kommet med anbefalinger om at bankene bør utvikle sitt system slik at man kan stanse bruk av kortet straks melding mottas, og innrette ansvarsfordelingen i henhold til dette.

ALTERNATIVE FORMER FOR IDENTIFIKATION OG AUTENTIFIKATION

Civilingeniør Johnny Damgaard Pedersen, KTAS, Danmark

MIN BAGGRUND

Jeg vil starte med at fortælle lidt om min baggrund. Jeg er civilingeniør og uddannet på Danmarks Tekniske Højskole i København. Jeg har været ansat hos Københavns Telefonaktieselskab - i daglig tale KTAS - i 3 år.

OVERSIGT

Jeg vil først fortælle lidt om ord og begreber. Dernæst om nuværende og nye identifikations-teknikker. Så vil jeg fortælle lidt om kort og om forskellige biometriske måder at identificere folk på. Til sidst vil jeg komme ind på sikkerhed og pris.

ORD OG BEGREBER

Jeg vil gerne forklare betydningen af ordet autentifikation. Autenticitet sikrer, at jeg kan være helt sikker på, at dén meddelelse, jeg har modtaget, virkelig er fra den angivne afsender. Der er altså ingen, der kan udgive sig for én, de ikke er. Én måde hvorpå jeg kan være sikker på, hvem jeg får en meddelelse fra, er en direkte mundtlig besked. Der kan jeg nemlig både se og høre, hvem det er, der taler. Jeg kan se, at læberne bevæger sig rigtigt, og jeg kender måske stemmen.

Der er 3 principielt forskellige måder at identificere sig på. Den ene er ved noget man har. Det kan fx. være en nøgle eller et kort - fx. et kørekort. Det er den enkleste måde. Den anden måde at identificere sig på, er ved noget man ved. Det kan fx. være et løsen, et kodeord, et pass-word eller en PIN-kode. Den tredje - og skrappeste - måde at identificere sig på, er ved noget man er. Det kan fx. være fingeraftryk, håndgeometri eller retinamønster (det er

øjets nethinde). Disse teknikker kan naturligvis kombineres. Der er sikkert mange af jer, der har et plastickort - fx. et Eurocard eller VISA kort - med tilhørende PIN-kode. Her er kortet noget I har og PIN-koden noget I ved.

NUVÆRENDE TEKNIKKER

En anden kendt måde at identificere sig på, er med sin underskrift. Det er en en mellemting mellem noget man ved og noget man er, idet en underskrift kan forfalskes. I dag anvendes i stor udstrækning on-line systemer. Det betyder, at der skal være en tilgængelig kommunikationskanal for at transaktionen kan udføres. Når I fx. vil hæve penge i en pengeautomat med et plastickort, så skal den have en dataforbindelse til et EDB-center, hvor det undersøges om kortet er gyldigt, og om der er anvendt den korrekte PIN-kode.

NYE TEKNIKKER

Kravene til fremtidens systemer må bl.a. være, at de skal være nemme at bruge og svære at misbruge. De nuværende systemer med nøgler, underskrifter og PIN-koder har den svaghed, at nøgler kan tabes eller stjæles, underskrifter kan forfalskes og PIN-koder kan glemmes - for slet ikke at tale om problemet med at huske flere PIN-koder. Derfor må vi vende blikket mod noget vi ikke kan tabe eller glemme og som ikke kan forfalskes. Det er en meget stor mundfuld, men med biometri - altså noget man er - kommer vi et meget langt stykke. Først vil vi dog se lidt på udviklingen på kort-området.

ÉT ELLER FLERE KORT?

Foreløbig er det nok ikke realistisk med ét kort til alt. Det er der både en teknisk og en mere politisk eller menneskelig grund til. Den tekniske grund er, at der er for lidt plads på de kort vi kender i dag. Den politiske grund er, at vi med ét kort med alle oplysninger kan komme meget tæt på den situation, hvor hele vores identitet ligger i dette kort. Det kan betyde, at hvis vi taber kortet, så kan vi ikke låne bøger på biblioteket, køre med bus,

vise kørekort, købe mad eller få adgang til vores arbejdsplads før vi har et nyt kort. Hvis det skal være let - og hurtigt at få et nyt kort, kræver det at alle oplysningerne ligger i nogle få registre. Jo færre registre jo lettere er det at få erstattet et tabt kort. Det betyder samtidig, at det bliver lettere at misbruge, når alle oplysningerne er samlet nogle få steder. Disse spørgsmål kan naturligvis løses. Men det kræver 3 ting: For det første en omfattende registerlovgivning. For det andet et effektivt kontrolorgan til at sikre, at lovgivningens ånd og bogstav overholdes. Det tredje - og måske - vigtigste, er at brugerne er trygge ved hele systemets opbygning og brug. Det kræver en bevidst målrettet og aktiv information. Det er meget nemt og hurtigt at få et dårligt image, hvorimod det tager betydelig længere tid at opbygge et godt omdømme. Jeg tror mere på en slags identifikationskort, hvormed man kan bevise, hvem man er. Det vil jeg give et eksempel på lidt senere med fingeraftryk.

ELEKTRONISK PUNG

En elektronisk pung kan være flere ting. Den kan fx tænkes at skulle indeholde alle de ting som vi går rundt med i en "almindelig" pung. Det kan være penge, checks, busbilletter, identitetskort, kvitteringer mv. Hvis et kort, der indeholder en check, kan kaldes en elektronisk pung, så er et Dankort eller et VISA-kort en elektronisk pung. Med ordet elektronisk pung forbinder vi nok nærmere med mindre pengebeløb - dét vi normalt går rundt med i pungen. Det kan betyde en anden måde at se på sikkerheden ved kort på. Hvis vi fx. taber vores pung med 50 kr., så kan finderen bruge disse 50 kr. uden risiko for at blive sporet. Hvis et småpengekort bliver et ihændehaver-kort, kan det bruges af enhver - det er altså ikke personligt. Det kan godt forsvares, fordi det drejer sig om små beløb en slags småpengekort. En sådan elektronisk pung til småpenge kan man forestille sig brugt til køb i automater af fx. aviser, slik og cigaretter, men også til at telefonere for og betaling for at parkere. Man kan også forestille sig at der er plads til en busbillet til lokaltrafik i den elektroniske pung. Her nærmer vi os tredieparts kortsystemer. En busbillet kræver nemlig, at der er plads til oplysninger om gyldighedsområde og -tid for billetten. Man kan også forestille sig at lille Peters kort forsynes med et telefonnummer på mors eller fars arbejde. Så kan han han køre med bus til og fra skole og ringe

fra en telefonboks til mor eller far, men ikke bruge pengene til slik.

FINGERAFTRYK

Jeg vil vende tilbage til det biometriske. Dén kendsgerning, at fingeraftrykket dannes ret tidligt i fosterstadiet og bevares uforandret gennem hele livet, har gjort det til en udbredt måde at identificere folk på. Men der er mange, der forbinder fingeraftryk med noget kriminelt, fordi politiet bruger fingeraftryk til bl.a. at opklare forbrydelser. Det bør nu ikke være nogen hindring for en større udbredelse og accept af metoden - tværtimod er det en anerkendelse. Men det kræver nok en holdningsændring hos en del mennesker.

FINGERAFTRYK OG KORT

Denne holdningsændring kan vi alle bidrage til ved at fortælle om fordelene ved at anvende fingeraftryk som identifikation. Der behøver nemlig ikke at være et stort centralt register med alle fingeraftrykkene i. Man kan fx. forestille sig, at fingeraftrykket ligger i et plastickort med indbygget mikroprocessor. Det giver en kombination af 2 typer identifikation - nemlig noget man har (kortet) og noget man er (nemlig fingeraftrykket). Desuden er fingeraftrykket eller et sammenkog deraf - kun registreret i kortet, som man selv bærer. Det betyder, at man er fri for at huske PIN-koder og at systemerne kan anvendes off-line - altså uden direkte dataforbindelse til et verifikationscenter.

ØJENSKANNING

I stedet for fingeraftryk, kan man anvende blodkarrenes placering i øjnene. De danner også et helt individuelt og unikt mønster, som kan aflæses ved skanning. Her er der også en del mennesker, der er utrygge ved at udsætte deres øjne for den krævede skanning med en lysstråle. For at overvinde denne frygt, kan vi være med til at overbevise dem om, at teknikken er helt sikker og uskadelig.

HÅNDGEOMETRI

Ved håndgeometri måles håndtykkelse og fingerlængde.

DYNAMISK SIGNATURANALYSE

En underskrift kan også verificeres elektronisk. Det sker ved at undersøge flere ting, mens underskriften skrives. Det kan bl.a. være hastighed, tryk og acceleration foruden formen. Denne metodes største svaghed er, at vi er mange, hvor underskriften er ganske forskellig fra gang til gang.

Som et par mere eksotiske identifikationsformer kan jeg nævne talegenkendelse og tasterytme, som undersøger den rytme, hvormed et tastatur betjenes.

KONSEKVENSER FOR BRUGERNE

Hvis vi ser på konsekvenserne for brugerne, så vil disse nye former for identifikation og autentifikation betyde en forenkling. Det bliver nemmere fordi systemerne i højere grad baseres på noget vi er i stedet for noget vi har eller skal huske. Det bliver sikrere for brugeren, fordi det er betydelig sværere at tabe eller glemme en finger eller et øje, end det er at tabe eller glemme en PIN-kode. Desuden er der yderligere 2 aspekter omkring sikkerhed og beskyttelse. Det ene er, at det ikke er nødvendigt med en central registrering af pass-words eller fingeraftryk. Det andet er, at et off-line system, der ikke behøver forbindelse til et center ved hver transaktion, ikke er så sårbar overfor centrale nedbrud som fx. centerfejl eller brist i kommunikationsforbindelserne. Det kan sammenlignes med en cykel kontra en sporvogn. Hvis strømmen forsvinder, kan hverken denne sporvogn eller den ved siden af køre. Hvis derimod din cykel punkterer, så kan du køre på din nabos (hvis du må låne den).

PRIS

De omtalte biometriske udstyr er dyre - dvs. ofte flere gange 10 tusinde kr. Den høje pris skyldes til dels, at der endnu er tale om prototyper, og at det kræver enorme udviklingsomkostninger at udvikle disse systemer. Men da det er elektronisk udstyr, kan vi forvente, at en masseproduktion vil betyde et kraftigt prisfald. Man kan måske forestille sig at en større sikkerhed koster mere for brugeren. Man kan forestille sig 2 forskellige niveauer af fx. betalingskort - et billigt standardkort og et kort, der er nemmere at bruge, men som så til gengæld er dyrere. Det giver brugeren en frihed til at vælge.

Diskusjon - alternative former for identifikasjon og autentifikasjon

I diskusjonen ble foredragsholder oppfordret til å angi på hvilken sikt han gjettet at biometrisk autentifikasjon ville bli innført. Han viste til eksempler på bruk av fingeravtrykk som autentifikasjon, særlig i systemer for adgangskontroll til bygninger eller fysiske områder innen bygninger (f eks maskinrom i databehandlingsavdelinger). KTAS brukte selv et slikt system til adgangskontroll. Men systemene er ennå dyre, og på grunnlag av utviklingstendensene anslo foredragsholderen at slike systemer først ville bli i alminnelig bruk om 5 til 10 år.

Det ble av andre hevdet at dette var et for konservativt estimat, og at innføringstakten berodde i stor utstrekning på motiveringen man ville ha for å innføre systemene. Hvis lovgiver la ansvar og bevisbyrde på banker og finansieringsinstitusjoner, og det ble krevd sikrere systemer som skulle være lettere i bruk, ville utviklingen gå raskere. Dette synet sluttet foredragsholderen seg til, og fremhevet at hvis det først kom bevegelse i utviklingen ville prisene falle, noe som i seg selv ville føre til at utviklingen skjøt ytterligere fart.

Som en illustrasjon på samvirket mellom myndigheters krav og utvikling av sikkerhetstiltak nevnte en av deltagerne bakgrunnen for innføring av fotografi på Dankortene. Dette ble innført for få år siden etter at Københavns politimester hadde uttalt at hun ikke ville etterforske Dankort-saker før det var fotografi på kortet.

Diskusjonen oppholdt seg i stor utstrekning ved bruk av fingeravtrykk. Det ble bl a reist spørsmål om fingeravtrykket ble knyttet til transaksjonen for eventuell senere bruk som bevis. Uten at dette spørsmålet ble særlig problematisert, ble det påpekt at man kunne bruke fingeravtrykk til autentifikasjon og andre tiltak - f eks enkryptering - til integritetsvern, dvs sikre bevis for at avsendt melding var identisk med mottatt melding. Dette gir i prinsippet samme løsning som for PIN-koder, og forskjellen ligger da først og fremst i den rent faktiske øking av sannsynlighet for at kortholder (som bærer fingeravtrykket) også har gjennomført transaksjonen, og ikke i en prinsipiell endring av bevisetemaet.

Det ble også stilt spørsmål om hvordan man sikret seg at det var en "levende tommeltott" som ble brukt, og ikke et fingeravtrykk løftet fra andre steder. Spørsmålsstilleren refererte noe spøkefullt til en historie fra *Donald Duck* hvor B-gjengen sikret seg en "gummittommeltott" for å åpne Onkel Skrues fingeravtrykksikrede hvelv.

Til dette ble det svart at de selskaper som produserer slike systemer, hadde metoder som sikret at bare "levende tommeltotter" ble godkjent, men at de - av høyst forståelige grunner - var tilbakeholdne med å forklare nærmere hvilke metoder de benyttet seg av.

Man reiste også spørsmål om hvordan man taklet situasjoner hvor fingeravtrykk unntaksvis ble endret, f eks som følge av operasjon. Til dette ble det påpekt at det var to typer feilfunksjoner som kunne forekomme: Enten at en autorisert person ikke fikk tilgang på en tjeneste, noe som hadde mindre konsekvenser, ettersom man kunne prøve igjen. Eller at en uautorisert person fikk tilgang til en tjeneste, noe som kunne ha mer alvorlige følger. En amerikansk undersøkelse viste at fingeravtrykkssystemer var særlig effektive i den siste betydningen, dvs at de sjelden førte til at uautoriserte personer fikk tilgang på en tjeneste.

Det ble spurt om ikke fingeravtrykkssystemer forutsatte "smart-kort" (dvs kort som inkorporerer en integrert krets). I dag hadde man i Danmark 1,6 millioner magnetstripekort - hvor stor plass ble krevd av data for representasjon av et fingeravtrykk.

Det ble opplyst at ved en transaksjon basert på Dankort i dag, ble forholdsvis små datamengder kommunisert, ca 100 tegn. Et fingeravtrykk ville kreve en økning av datavolumet med en faktor 10, og krevde ca 1 200 tegn. Dette skapte et plassproblem, og var i seg selv et argument mot en sentralisert løsning hvor fingeravtrykkene var registrert i et sentralt register. Ikke bare ville registeret bli stort, men det ville også kreve kommunikasjon av relativt store datamengder gjennom telenettet. Muligens ville dagens telekommunikasjon være for langsom til at man i det hele kunne velge en slik løsning.

Konklusjonen ble altså at man måtte basere en slik tjeneste på "smart-kort". Det ble også hevdet at kostnadene ved å etablere et sentralt fingeravtrykkregister ville være prohibitive.

Det ble også understreket at det var utelukket at disse fingeravtrykkene ble brukt i etterforskning av straffesaker. Fingeravtrykkene ble ikke registrert i detalj - man begrenset registreringen til enkelte karakteristika ved det enkelte avtrykket som tillot positiv identifikasjon av en person som samtidig presenterte sin egen finger til sammenligning.

Under diskusjonen reiste en av deltagerne spørsmål om hva som lå bak påstanden om at fingeravtrykkssystemene ville gjøre det lettere

for brukerne, om man f eks hadde data som støttet dette, eller om man kunne peke på hva slags data som måtte innhentes for å begrunne en slik påstand. Her nøyde man seg med den enkle betraktning at i dagens systemer var det et erkjent problem at det ble forutsatt at man gikk rundt og husket flere, kanskje et stort antall, PIN-koder, og at fingeravtrykksystemene i alle fall i så måte ville representere en forenkling.

Fleksibiliteten ble også tatt opp. Selv om det var ureglementert, var det slett ikke sjelden hensiktsmessig å låne bort et kort. Slike "regelbrudd" kunne gi ønsket fleksibilitet, mens total biometrisk kontroll kunne føre til et nokså rigid system. Den antydede fleksibilitet ble av andre ansett som en uting som det bare var en fordel at ble eliminert.

Det ble imidlertid også reist spørsmål om hvordan man skulle ordne seg i situasjoner hvor den autoriserte bruker var syk og ute av stand til å bruke sin biometriske nøkkel. Dette spørsmålet ble ikke direkte besvart, men det ble pekt på den mulighet man så i fremtiden knyttet til hjemmeterminal, eller til og med "lommeterminal" for sikre betalingstjenester.

BEVIS OG BEVISBYRDE

Andreas Galtung, Institutt for rettsinformatikk, Norge

Dette innlegget vil forsøke å skissere reglene omkring når opplysninger generert i forbindelse med betalingsformidling vil kunne påberopes i en eventuell rettssak. Innlegget vil både ta opp spørsmål om hvilke bevis som kan legges frem, og spørsmål knyttet til tvilsrisiko eller bevisbyrde.

I Norge - og Norden - har man et prinsipp om fri bevisbedømmelse, som gjelder både i straffesaker og sivile saker. Dette innebærer at det er opp til domstolen å avgjøre (1) hvilke bevis som tillates ført for domstolen, og (2) hvilken vekt man vil legge på de bevis som fremmes. Allerede av denne grunn spiller spørsmålene omkring bevisbyrde en noe mindre rolle. Prinsippet er i og for seg ikke lovfestet i den norske straffeprosessloven, men man finner det i tvistemålsloven for sivile saker.

Ved bruk av systemer for elektronisk betalingsformidling vil det genereres opplysninger, bl a om det beløp som ble formidlet, og tid og betalingssted for transaksjonen. Det vil dessuten ofte være slik at angivelse av stedet i seg selv er tilstrekkelig til at man kan med stor grad av sikkerhet trekke slutninger om hva som ble kjøpt. Dette blir med all ønskelig tydelighet illustrert i forbindelse med at det norske Vinmonopolet innfører salgsstedsterminaler. Hvis man analyserer alle transaksjonene, fremstår et totalt forbruksmønster. Dette vil føre til at finansieringsselskaper og andre kortutstedere vil være de institusjoner som får den best mulige innsikt i enkeltpersoners atferd og bevegelse.

Andre land har formelle regler i sin bevisrett som skaper større problemer i forbindelse med elektronisk betalingsformidling. I Frankrike og Belgia har man for eksempel i nasjonal bevisrett krav om at transaksjonene må bekreftes med håndskrevet signatur for å kunne gjøres gjeldende. Dette gjelder for forholdsvis små beløp, svarende til fra 300 til 5 000 norske kroner. Man har imidlertid nå fått regler om at man kan gjøre avvik fra dette kravet i avtale mellom partene.

Et annet eksempel er Italia, hvor man ved transaksjoner på mer enn 0,34 ECU må ha vitner for at krav skal gjøres gjeldende. Så vidt man har kunnet bringe på det rene, spiller dette kravet mindre rolle i praksis.

I engelsk rett finnes det detaljerte regler om bevisføring i både sivile saker og straffesaker. Man har hatt eksempler på at datamaskin-generert bevis blir kvalifisert som "hearsay" og dermed ikke akseptert som bevis for domstolen¹. "Hearsay"-doktrinen hører til strafferetten, men også i sivile saker må også visse krav oppfylles for at bevis skal godtas. I den forholdsvis nye Civil Evidence Act Sect 5 foreskrives det at bevis fra en maskin skal godtas hvis den har arbeidet under tilsyn innenfor sitt normale eller regulære område, og det er på det rene at maskinen fungerte tilfredsstillende. Hvis dette kan dokumenteres, vil domstolen også i England og Wales legge til grunn data produsert av maskinen.

En av begrunnelsene for at opplysninger registreres i forbindelse med betalingstransaksjoner, et at man senere skal kunne løse tvister, men da typisk tvister omkring hvorvidt betaling er funnet sted og andre sider ved selve transaksjonen. Men opplysningene vil inneholde overskuddsinformasjon som også kan brukes i andre sammenhenger. Et eksempel på dette er saken omkring fotobevis fra automatisk trafikkontroll i Stavangerområdet. Ved en hastighetsoverskridelse ble det automatisk tatt et fotografi av den aktuelle bilen. Senere viste det seg at man tilfeldigvis hadde tatt et bilde av en bil som var i søkelyset i forbindelse med et tyveri. Man mente bl a at det var mulig av fotografiet å identifisere fører og visse gjenstander som var stjålet inne i bilen.

I forbindelse med stortingsbehandlingen ved innføring av automatisk trafikkontroll var det fremkommet det syn at slike opplysninger bare skulle brukes i denne forbindelse. Nå ble altså spørsmålet om bruk av overskuddsinformasjon reist. Det var i og for seg ingen formelle

¹ Et famøst eksempel er R v Pettigrew (71Cr App R 39 (1980)). Saken gjaldt oversendelse av sedler fra Bank of England til en annen bank. Sedlene var buntet, og operatør hadde notert serienummer for første seddel i hver bunke. Resten av serienumrene ble generert automatisk av et datamaskinbasert system, hvor det ble tatt hensyn til sedler som ble vraket. De tiltalte ble pågrepet med pengene intakt. Men retten tillot ikke bevis ført i henhold til "hearsay"-doktrinen: Operatøren hadde ikke personlig kunnskap om serienumrene på grunn av at vedkommende ikke hadde kontrollert de vrakede sedlene.

regler som hindret at materialet ble påberopt, men Datatilsynet ønsket en avklaring. Foreløpig har påtalemyndighetene fått rettens medhold i at bevismaterialet kan påberopes².

Dette eksempelet kan også tas opp i forbrukerperspektiv. Det vil sikkert støte manges rettsfølelse at en tyv kan gå fri. Men likevel blir man uroet av at bestemte forutsetninger fremheves ved innføringen av et system, mens man senere ikke synes å legge alt for stor vekt på disse forutsetningene. Ved betalingsformidling vil imidlertid nokså sterke taushetspliktregler i banklovgivningen slå gjennom, og spørsmålsstillingen vil derfor ikke være den samme. Spørsmålet om hvorvidt bevis skal tillates ført er viktig. Men det må ses i sammenheng med den bevisverdi man antar at beviset har. I dag representerer opplysninger registrert i forbindelse med betalingstransaksjoner bare indisier, det viser at en persons kort er brukt et bestemt sted (med den usikkerhet som er knyttet til registreringen), men ikke nødvendigvis at korteier har vært samme sted. I saker som ikke gjelder betalingsformidling vil spørsmål knyttet til datakvalitet bli enda sterkere aksentuert, jfr det kravet til at opplysningene skal være fullstendige og ikke misvisende som det er vanlig å avlede av personverninteresser.

Bevisbyrde eller tvilsrisiko betegner de regler som angir konsekvensene av at det knytter seg tvil til hva som blir bevist. Tvilsrisikoen kan fremstilles på to ulike måter³.

Etter den ene modellen, tar man utgangspunkt i et balansepunkt hvor det anses like sannsynlig at betaling har skjedd som at den ikke har skjedd. Hvis det finnes en sannsynlighetsovervekt til en av sidene, uansett hvor liten, anses dette resultat som bevist. Denne modellen forutsetter at man må velge mellom hvorvidt betaling er skjedd eller ikke (eller ta stilling til et annet bevistema).

Etter den andre modellen er det en sone av tvil. Hvis sannsynligheten faller innenfor denne sonen, vil det være aktuelt å avgjøre spørsmålet på grunnlag av bevisbyrde eller tvilsrisiko.

² Saken står for norsk høyesterett, endelig avgjørelse ventes i september 1990.

³ Se W.E. von Eyben: *Bevis*. G E C Gads Forlag. København 1986. Figuren benyttes med endel variasjoner av både Ekeløf og Bolding

Modell 1: Enhver overvekt avgjørende



Modell 2: Tvilsrisiko som en sone av usikkerhet



I utgangspunktet er vurderingen av bevis en ulovfestet prosess: Den som påstår at ett eller annet er skjedd, må bevise dette. Ved betalingsformidling vil f eks kortholder kunne være i en situasjon hvor noe skal bevises, f eks kortholders aktsomhet. Hvis forbruker hevder at en registrert transaksjon ikke har funnet sted, må kortholder etter norsk rett bevise dette.

I Danmark har man her grepet inn med lovgivning og snudd bevisbyrden - bankene må bevise at det ikke har forekommet teknisk svikt. I Norge reguleres dette av minibankavtalen pkt 5.3⁴. Man ser at det samme er regulert i De europeiske fellesskapers "Consumer Law Group"s utkast⁵. Det kan diskuteres om dette spørsmålet spiller noen avgjørende rolle. Kan bankene nøye seg med å henvise til at alt er fungert som normalt, at ingen avbrudd eller forstyrrelser er registrert? I så fall, kan man legge presumsjonen for at det ikke har forekommet teknisk svikt høyere enn 50 %, f eks på 80-90 %, beskrevet ved at teknisk svikt kan utelukkes som "overveiende sannsynlig" eller en lignende formulering?

⁴ Bankforeningens mønsteravtale mellom banker og kortholder. Gjengitt i Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 70 flg.

⁵ Se pkt 12 i *New Electronic Means of Payment. Arguments in favour of consumer protection with regard to the contractual aspects*, ECLG/90/88, side 246 flg nedenfor.

En annen strategi ville være i forskrift å gi detaljerte regler om hvordan transaksjonen skulle gjennomføres, logging av opplysninger mv, slik man har gjort for elektronisk dokumentutforming, jfr f eks UNCID-reglene. Man vil da legge til grunn det saksforhold som på denne måten er registrert. Men hvis forskriftene ikke er fulgt, vil dette føre til at opplysningene ikke kan legges til grunn, og banken må da bære risikoen for feilfungering. En slik strategi bør kanskje vurderes, selv om bankene hevder at deres prosedyrer er tilstrekkelig.

Diskusjon - bevis og bevisbyrde

I diskusjonen ble spørsmålene omkring bevisbyrde for tekniske feil tatt opp. For det første ble det minnet om at bevisene som regel hadde form av indisier, og at disse derfor hadde en form som ofte ville ha utelukket at de ble ført som bevis for domstoler i jurisdiksjoner med strengere og mer formelle bevisregler enn de nordiske.

Det ble pekt på at den norske regelen - som for så vidt svarer til den som er foreslått av European Consumer Law Group - impliserte at bevistemaet var om systemet "fungerte som det skulle". Man kunne reise spørsmål om det ikke snarere burde bevises at "det ikke forelå feil".

Det ble også reist spørsmål om hva det egentlig ville si at systemet hadde fungert - hva slags "sikkerhetsnivå" dette refererte seg til. Ville det si at bankene skulle bevise at systemene med 100 % sannsynlighet hadde fungert korrekt, eller la man dette nivået i et lavere leie.

For norsk retts vedkommende ble det også hevdet at man ved å bestemme hvem som hadde tvilsrisikoen ville legge vekt på hvem som hadde lettest for å sikre bevis. Selv under fri bevisbedømmelse, uavhengig av den norske "minibank-avtalen"s regler, ville man derfor lett komme til at det ville være bankene som hadde bevisbyrden.

I det danske utkastet til revidert betalingskortlov har man også foreslått en ny regel som for så vidt svarer til den som følger av gjeldende lov og De europeiske fellesskapers rekommandasjon. Imidlertid var forslaget regel bygget ut til ikke bare å omfatte tekniske feil, men også omfatte om det var brukt et "ekte" kort.

Det ble i diskusjonen fremhevet at tradisjonell signatur og tekniske metoder for autentifikasjon som bygget på fysiske eller logiske nøkler¹ hadde en viktig forskjell. Ved signatur var det et én-til-én forhold mellom person og signatur. Ved de andre metodene hadde man ikke det. Man bygget på en sannsynlighetsbetraktning om at man kunne ekskludere at andre hadde brukt kortet: Bevistemaet var et annet og mer problematisk. Som det også ble formulert i diskusjonen: Man kunne ikke bevise at kortholder hadde vært der, bare at *kortet* hadde vært der. Hvis derfor kortholder kunne bevise at vedkommende *ikke* hadde vært der, burde ikke konto belastes.

¹De biometriske nøklene ble holdt utenfor.

Det ble nevnt at man hadde hørt beretninger om at kort var kopiert, og at bekjente dermed kunne gjøre "samtidig" bruk av samme kort på vidt forskjellige steder. Under diskusjonen ble det klargjort at i Danmark hadde Pengeinstituternes Betalingssystemer frivillig påtatt seg denne bevisbyrden: Hvis kortholder hevdet selv ikke å ha brukt kortet for en bestemt transaksjon, ville transaksjonen ikke belastes med mindre PBS kunne bevise at vedkommende faktisk hadde vært der. Denne regelen var ikke lovfestet, men fulgte i og for seg av sammenhengen mellom betalingskortlovens paragrafer 21 og 22.

Det hadde vært fremholdt at den som påstår noe, må bevise påstanden, dvs har bevisbyrden. Men i noen grad, ble det hevdet i diskusjonen, var dette et formuleringsspørsmål. Man kan hevde at det er forbruker som må bevise at de registrerte opplysningene er uriktige, men også at bankene må bevise at den registrerte transaksjonen faktisk har funnet sted. Bankene hadde en tendens til å velte bevisbyrden over på forbruker ved å kreve at forbruker, dvs kortholder, skulle bevise at vedkommende ikke hadde gjort noen feil.

Det ble også fremholdt at det var uriktig å fremstille det som et spørsmål om forbruker eller banken skulle ha risikoen for tap. Hvis banken tok risikoen, ville dette bety at tapet ble fordelt på alle bankens kunder, og det ville i sin tur igjen bety at forbruker betalte for dette ved noe høyere vederlag - ved at banken overtok en risiko, ble den også pulverisert.

Det ble også fremhevet at man fikk situasjoner hvor kortholder hevdet at kode ikke var skrevet ned eller på annen måte formidlet til tredjemann, men hvor misbruker slo riktig kode ved første forsøk. Den statistiske sannsynligheten for at dette skal kunne skje uten forhåndskunnskap er omtrent 0,3 ‰, og derfor i seg selv et indisium på at forbruker hadde gjort seg skyldig i grov uaktsomhet ved oppbevaring av koden. Forbrukeren hadde derfor bevisbyrden for at koden var blitt kjent for tredjemann ved at denne kikket over skulderen på kortholder ved bruk av kortet, eller på annen måte.

I diskusjonen ble det også fremholdt at bevisbyrde- og ansvarsregler ville påvirke utforming og utvikling av systemene. Hvis ansvar og risiko ble plassert hos bankene, ville dette få betydning for den fremtidige utvikling - og på sikt kunne dette være viktigere enn forholdet ved enkeltkonflikter.

I diskusjonen ble det også etterlyst statistikk om feilfungeringer. Slike kom i og for seg ikke frem, men det ble presisert at i Dankort-systemet, som omfattet mer enn 100 millioner transaksjoner,

var det ikke blitt identifisert et eneste tilfelle av teknisk feil. Man opererte med utførlige loggprosedyrer og flere registre, både datamaskinbaserte og konvensjonelle papirutskrifter, som skulle gjøre det mulig å identifisere slike feil hvis de forekom.

Det var f.eks. ikke noe kjent eksempel på at koden for produksjon av de firesifrede "personal identification numbers" eller PINS var knekket. Produsentene av "smart-kort", og for så vidt også produsentene av kort med magnetstripe, hevdet at de ville høre om det hvis det hadde forekommet.

Fra norsk side ble det opplyst at man gjennom Norsk rikskringkastings forbrukermagasin ville gjøre en henvendelse til fjernsynsseerne om å ringe inn erfaringer med bruk av kortsystemer. Man var usikker på om man ville få verdifulle opplysninger på denne måten, men så frem til utfallet.²

²På konferansen fremsto det som tvilsomt om når dette "Forbrukermagasinet" ville bli sendt på grunn av den streiken i Norsk rikskringkasting som tok til på konferansens første dag.

SESJON 3 - OVERSIKT

Sesjons- og diskusjonsleder:

Generaldirektør Axel Edling, Konsumentverket, Sverige

Erfaringer fra klagenemnder

*Lektor Peter Møgelvang-Hansen,
Pengeinstitutankenævnet, Danmark*

*Sekreterare Marjo-Riitta Lahelma,
Konsumentklagonämnden, Finland*

Finn Tveter, Bankklagenemnda, Norge

Direktör Harry Karlsson, Bankinspektionen, Sverige

Kontraktsrettslige spørsmål

*Førsteamanuensis cand jur Olav Torvund,
Institutt for rettsinformatikk, Norge*

Hva bør reguleres? På hvilken måte?

Oppsummering og diskusjon:
Hva er rettsstilstanden? Hva vil Norden?



ERFARINGER FRA PENGEINSTITUTANKENÆVNET

*Peter Møgelvang-Hansen*¹

1. SIGTE, AFGRÆNSNING M.V.

Indlægget søger at belyse nogle af de problemer, der set ud fra et forbrugersynspunkt kan være forbundet med elektroniske betalings-systemer. Dette sker med udgangspunkt i sagsforhold, som har givet anledning til konkrete klagesager ved Pengeinstitutankenævnet.

Pengeinstitutankenævnet behandler konkrete, formueretlige tvister vedrørende private kundeforhold i banker og sparekasser m.v.² Det har i perioden fra august 1988, da det påbegyndte sin virksomhed, til udgangen af 1989 modtaget i alt 775 klager og truffet realitetsafgørelse i 367 sager (147 blev afvist fra realitetsbehandling, 139 faldt bort på grund af forlig m.v., mens 122 stadig verserede ved periodens udløb).

Nævnsager vedrørende Dankortet er centralt placeret i den foreliggende sammenhæng, og det er da også dem, der gøres mest ud af i det følgende. Også sager angående pengeinstitutternes ikke-kortbaserede betalingsformidling forekommer egnede til at belyse konferencetemaet og strejfses derfor kort under 3.

2. DANKORTET

Dankortet drives af Pengeinstitutternes BetalingsSystemer A/S (PBS), som alle danske pengeinstitutter står bag. Det kan anvendes dels som betalingskort via nota- og terminalsystemer dels som hævekort, herunder i pengeautomaten "KONTANTEN" og interne pengeautomater (opstillet i pengeinstitutter). VISA/Dankortet (lanceret i slutningen

¹ Lektor ved Institut for erhvervsret og revision, Handelshøjskolen i København, og medlem (udpeget af Forbrugerrådet) af Pengeinstitutankenævnet.

² Se nærmere om Pengeinstitutankenævnet og dets kompetence *Lennart Lyng Andersen og Peter Møgelvang-Hansen* i Ugeskrift for Retsvæsen 1989 B 345-357 ("Klager over Pengeinstitutter") samt nævnets årsberetninger.

af 1988) kan tillige anvendes i udlandet på lige fod med det almindelige VISA-kort.

Et indtryk af Dankortets udbredelse og anvendelse fås af følgende:³

Ved udgangen af 1989 var der udstedt ialt 1.6 mio. dankort og 160.000 VISA/dankort (mod henholdsvis 1.3 mio og 57.000 ved udgangen af 1988).

Der var ved udgangen af 1989 solgt i alt 12.600 terminaler (point of sale), via hvilke der i 1989 blev gennemført 41.4 mio. transaktioner (ved udgangen af 1988 var der solgt 8.800 terminaler, og i 1988 gennemførtes 21.6 mio. transaktioner).

Via de pr. udgangen af 1989 opstillede i alt 175 pengeautoma-ter ("KONTANTEN") blev der i 1989 foretaget i alt 15.5 mio. transaktioner (for 1988 var tallene henholdsvis 163 og 12.3 mio.).

Pengeinstitutankenævnet (i det følgende PIA) har pr. juni 1990 truffet afgørelse i henvend 15 klagesager vedrørende dankort. Med enkelte undtagelser (se herom under 2.6.), udspringer afgørelserne af tvister om forbrugeres ansvar for anvendelsen af stjålne kort. Spørgsmålet herom reguleres af betalingskortlovens § 21, som har følgende ordlyd:

"Kortindehaver er kun ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af betalingskort, hvis

1) kortindehaver eller nogen, som han har overladt kortet til, har mistet dette ved grov uagtsomhed,

2) kortindehaver eller nogen, som han har overladt kortet til, har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller inden rimelig tid efter bortkomsten, eller

3) kortet misbruges af nogen, som kortindehaver har overladt det til.

Stk. 2. Kortindehavers ansvar efter stk. 1 kan ikke overstige et af industriministeren fastsat beløb, medmindre kortindehaver har handlet forsætligt. Beløbet kan fastsættes forskelligt for simpel og grov uagtsomhed. Kortudsteder bærer den overskydende del af tabet.

Stk. 3. Uanset stk. 1 er betalingsmodtager ansvarlig for tab, såfremt han vidste eller burde vide, at brugeren var uberettiget til at benytte kortet.

Stk. 4. Medmindre andet følger af stk. 1, 2 eller 3, er kortudsteder ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af et betalingskort.

³ Kilde: PBS 1989-90. PBS-produkter i hovedtal.

Stk. 5. For betalinger, der foretages, efter at kortudsteder har fået underretning om, at kortet er bortkommet eller i øvrigt besiddes af en uberettiget, er kortudsteder dog ansvarlig, medmindre betalingsmodtager kan gøres ansvarlig efter stk. 3."

Ved bekendtgørelse 630/1984 er kortindehavers ansvar for simpel og grov uagtsomhed maksimeret til henholdsvis 1.000 og 5.000 kr. Bestemmelserne kan efter betalingskortlovens § 33, stk. 1, ikke fraviges til skade (men vel til gunst) for kortindehaver.

De foreliggende PIA-sager om kortindehavers ansvar belyser forskellige problemer, hvoraf en del omtales nærmere under 2.1. - 2.5. Et egnet udgangspunkt herfor udgør PIA 493/1989:

Klageren (K) blev den 14/11 kl. ca. 15.50 opmærksom på, at hans pung indeholdende dankort og en seddel med den dertil hørende pin-kode var blevet stjålet. K oplyste, at pungen lå i en rygsæk, og at tyveriet var sket i en butik, formentlig i de få sekunder, han satte rygsækken fra sig for at tage noget op af den. K oplyste endvidere, at han samme dag kl. 16.15 (fra en politistation), 18.04 og 22.30 havde kontaktet PBS pr. telefon, men at der hver gang blot havde lydt et klik, efter at røret var løftet. K henvendte sig om morgenen den 15/11 til sit pengeinstitut, hvorefter kontoen blev lukket. Den 16/11 blev tyven pågrebet med 12.700 kr. på sig. Det viste sig, at tyven havde hævet i alt 16.000 kr, heraf 2000 den 14/11 kl. 16.05 i en "KONTANTEN" og 2.000 kl. 16.55 i en intern pengeautomat; de resterende 12.000 kr. var hævet i interne pengeautomater, efter at kortet var spærret. Pengeinstituttet gjorde et krav på 3.300 kr. gældende mod K, der herefter klagede til PIA. For nævnet gjorde K gældende, at han i det højeste havde handlet simpelt uagtsomt ved at opbevare kort og pin-kode sammen i sin pung, og at hans ansvar ikke kunne overstige 2.000 kr., idet han havde fået oplyst, at der maksimalt kan trækkes 2.000 kr. pr. døgn fra pengeautomater. Pengeinstituttet fastholdt sit krav på 3.300 kr under henvisning til, at K havde handlet groft uagtsomt i relation til kortets bortkomst, hvorfor K's ansvar alene var maksimeret til 5.000 kr.

PIA's flertal udtalte, at betalingskortlovens § 21, stk. 1, nr. 1, uanset ordlyden også må omfatte en uagtsomhed, der består i, at pin-koden opbevares samme sted som kortet, og fandt, at K havde udvist grov uagtsomhed ved at opbevare kortet og sedlen med pin-koden i den bortkomne pung. Under henvisning til, at det måtte lægges til grund, at K den 14/11 kl. 16.15 havde forsøgt at underrette kortudstederen, nåede flertallet imidlertid frem til, at han kun burde hæfte for det indtil da hævdede beløb på 2.000 kr.

Et mindretal udtalte, at den citerede bestemmelse i betalingskortloven efter ordlyden må forstås således, at den alene omfatter uagtsomhed udvist i forbindelse med selve bortkomsten af kortet. Med henvisning til, at det ikke kunne lægges til grund, at K i denne henseende havde handlet groft uagtsomt, ville mindretallet helt friholde K.

2.1. Ansvarsreglens udformning

Ligesom parterne i den netop refererede sag vil forbrugere og kortudstedere i det enkelte tilfælde ofte kunne have forskellige opfattelser af, hvor meget eller hvor lidt der skal til, for at kortindehaveren kan siges at have udvist "grov uagtsomhed". Også andre af de begreber, der er anvendt i betalingskortlovens § 21 ("snarest muligt" og "rimelig tid"), er så vage, at de i det enkelte tilfælde kan gøre det vanskeligt for parterne at nå til enighed om, hvordan tabet skal fordeles mellem dem, og at forudsige udfaldet af tvistbehandling ved nævn og domstole. Klagenævns- og domstolsafgørelser vil i et vist omfang kunne råde bod herpå, men kun delvis fjerne den tvivl, der kan være forbundet med vurderingen af, om den enkelte sags omstændigheder kan henføres under en vag og elastisk lovregel; et væsentligt formål med sådanne lovregler er da sædvanligvis også netop at give mulighed for en konkret vurdering.⁴

Til illustration kan nævnes PIA 37/1989 (tyveri fra aflåst bagagerum i korttidparkeret bil; ikke mistet ved grov uagtsomhed), PIA 481/1989 (tyveri fra skrivebordskuffe i arbejdslokale, der var aflåst, når ingen medarbejdere var til stede; ikke mistet ved grov uagtsomhed), PIA 406/1989 (tyveri fra taske på kontor, der blev forladt 5-10 minutter, klager havde kort forinden i et saglokale uden for

⁴ Det anførte tager sigte på subsumtionsspørgsmålet. Rene fortolkningsspørgsmål lader sig derimod besvare principielt en gang for alle. Dette gælder f. eks. spørgsmålet om, hvorvidt betalingskortlovens § 21, stk. 1, nr. 1, uanset ordlyden, omfatter også uagtsomhed i form af uforsigtig omgang med pin-koden. Spørgsmålet er besvaret bekræftende af flertallet i PIA 493/1989 (omtalt i teksten foran), PIA 393/1989 og 104/1990, alle med dissens. Et andet principielt fortolkningsspørgsmål, der har foreligget for nævnet, er, om § 21, som efter ordlyden gælder "betalingskort", også finder anvendelse, når dankortet er brugt som hævekort f. eks. i pengeautomater. Ved enstemmige afgørelser er spørgsmålet besvaret bekræftende, jf. f. eks. PIA 37/1989.

kontoret bemærket en ubekendt, ung mand, der flere gange kiggede ind i kontoret; mistet ved grov uagtsomhed, dissens med hensyn til begrundelsen), PIA 445/1989 (tyveri fra taske efterladt i et længere tidsrum i et uaflåst lokale i institution, mens klager deltog i møde i et andet lokale; mistet ved grov uagtsomhed), PIA 76/1990 (tyveri fra taske anbragt på flygel i café sammen med overtøj, mens klager m. fl. befandt sig i umiddelbar nærhed; ikke mistet ved grov uagtsomhed, dissens af andre grunde). Se også sager omtalt under 2.4.

Der kan på denne baggrund spørges, om problemerne vedrørende kortindehavers ansvar ikke snarere burde reguleres ved mere præcise regler (herunder f. eks. automatisk selvrisiko for kortindehaver), der i højere grad kunne lette en løsning uden klagesag.

Selv om de på centrale punkter vage regler i betalingskortlovens § 21 er egnede til at gøre det besværligt for parterne at nå frem til en løsning uden klagesag/retssag, har dette dog ikke hidtil ført til, at PIA er blevet overbebyrdet med sager herom. De ovenfor anførte tal peger tværtimod i retning af, at det hidtidige antal PIA-sager om bestemmelsens anvendelse er nærmest påfaldende lille set i forhold til det som følge af Dankortets betydelige udbredelse formodede antal misbrugstilfælde, der har ført til debitering af kortindehavers konti. Det spiller herved nok en rolle, at det, der skiller forbrugeren og pengeinstituttet i det enkelte tilfælde, takket være betalingskortlovens regler om maksimering af kortindehavers ansvar, typisk vil være et beløb på max. 5.000 kr. Selv om ansvar op til dette beløb kan være særdeles føleligt for den enkelte forbruger, er der dog tale om beløb af en anden størrelsesorden end dem, der ofte er spørgsmål om i de beslægtede tilfælde angående uheldige forbrugeres ansvar for indløsning af falske eurochecks, som er stjålet sammen med forbrugeren eurocheckkort; spørgsmål herom har trods eurochecksystemets forholdsvis beskedne udbredelse givet anledning til næsten lige så mange PIA-sager som Dankortet.⁵

⁵ En forklaring kan dog også til dels søges i, at eurochecks i hovedsagen anvendes under forhold, hvor forbrugeren som turist er mere udsat for at blive offer for tyveri. Ifølge PBS' årsregnskab for 1989 var der ultimo 1989 udstedt 220.000 eurocheck-kort. Samme år blev der ifølge PBS 1989-90 indløst knap 680.000 danske eurochecks i udlandet. I de fleste PIA-sager herom har spørgsmålet været, om klageren havde handlet i strid med den (ved underskrift på bestillingsedlen) påtagne forpligtelse til "at opbevare EUROCHECKKORT og EUROCHECKBLANKETIER på betryggende vis HVER FOR SIG samt

En anden af de ulemper, der sædvanligvis forbindes med anvendelsen af vagt formulerede beskyttelsesregler i forbrugersammenhæng, (og som i øvrigt også måske for en del kan forklare PIA-dankortsagerens beskedne antal) er den, at sådanne regler ofte ikke får den tilsigtede praktiske effekt, fordi de indebærer, at forbrugere kommer til at stå i en svag forhandlingsposition, ikke mindst over for "stærke" erhvervsdrivende, og derfor anser det for udsigtsløst eller af andre grunde ikke magter at gå videre med sagen, efter at deres krav er blevet afvist af den erhvervsdrivende. Det er da næppe heller urimeligt at antage, at der i tilfælde, hvor spørgsmålet om kortindehavers ansvar på grund af lovreglens udformning giver anledning til tvivl, vil være en nærmest uundgåelig tendens til, at pengeinstituttet står fast på den fortolkning/subsumption, der fører til det for pengeinstituttet gunstigste resultat.⁶

Ikke mindst i lyset af erfaringerne fra PIA-sagerne vedrørende eurochecks (se note 5) forekommer det set fra et forbrugersynspunkt at være en lykkelig ordning, at betalingskortlovens § 21 i uagtsomhedstilfælde maksimerer de beløb, kortindehaver i værste fald kommer til at være ansvarlig for, til forholdsvis overskuelige beløb. På grund af beløbsmaksimeringen er det ikke reparative hensyn (til kortudsteder), men præventive (handlingsdirigerende) hensyn, som står i centrum. Da det (bl.a. for at motivere kortudsteder til at udforme systemet på en sådan måde, at risikoen for tab ved misbrug begrænses mest muligt) som udgangspunkt er kortudsteder, der bør bære tabet, synes det ovenfor rejste spørgsmål om vage contra præcise ansvarsregler således alene at være af betydning ved

godtgøre kontoførende pengeinstitut de tab, som det måtte pådrage sig som følge af, at opbevaringen ikke er sket som anført". Det ansvar, kunden herefter vil kunne ifalde, er alene maksimeret af antallet af stjålne checkblanketter (og den begrænsning, der gælder for det beløb, hver eurocheck kan lyde på). I PIA 323/1989 fandt flertallet, at klageren havde pådraget sig ansvar ved at opbevare kort og blanketter i henholdsvis en taske og en pung i hver sin ende af en campingvogn. Pengeinstituttet fik derfor medhold i, at klageren måtte godtgøre det ca. 23.000 kr.

⁶ Pengeinstitutter, som har været af den opfattelse, at betalingskortlovens § 21 ikke finder anvendelse, når dankort misbruges som hævekort, må vel formodes at have lagt denne opfattelse til grund i konkrete misbrugstilfælde, indtil PIA fik anledning til at tage stilling til dette fortolkningsspørgsmål, der som nævnt i note 4 blev besvaret modsat af PIA.

vurderingen af, hvad der anses for nødvendigt for at motivere kortindehavere til at iagttage rimelige sikkerhedsforanstaltninger.

Præcise lovregler herom lader sig næppe udforme på en måde, som ikke ville føre til konkret urimelige resultater. Dette synes også at gælde for den nok mest nærliggende mulighed, som består i, at der i alle tilfælde skulle påhvile kortindehaver en vis selvrisiko. En præcis regel herom ville være ensbetydende med, at der indførtes en uafkræftelig formodning for, at kortindehaver havde handlet (groft) uagtsomt. Den ville således ikke blot, ligesom en regel om "omvendt" bevisbyrde, ramme "skjult skyld" hos kortindehaver, men også kortindehavere, som beviseligt ikke har optrådt (groft) uagtsomt. Om reglen ville få den tilsigtede effekt (indskærpelse af rimelige sikkerhedsforanstaltninger), ville ligesom vurderingen af dens urimelige virkninger (ansvar for "uskyldige" kortindehavere) afhænge af selvriskobeløbets størrelse; jo større selvriskobeløb, des større urimeligheder og vice versa. En præcis selvriskoregel ville endvidere udelukke en graduering af ansvaret under hensyn til uagtsomhedsgraden; skulle reglen give mulighed herfor, måtte den vel indeholde tilsvarende vage formuleringer som dem, den præcise formulering skulle erstatte, men så ville man være lige vidt, hvis det afgørende (alene) er at undgå ulemperne ved vage regler.

Det hidtidige sagstal ved PIA (jf. ovenfor) tyder ikke på, at de vage formuleringer i betalingskortlovens § 21 har ført til noget stort antal tvister. Og i hvert fald under en ordning som den nuværende danske, hvorefter kortindehavers ansvar for uagtsomhed under alle omstændigheder er begrænset til forholdsvis overskuelige beløb, synes de problemer, som forbrugere kan have med på egen hånd at håndhæve de vage regler (se foran ved note 6) ikke i sig selv at kunne begrunde indførelse af regler om automatisk selvrisiko.

Offentligretlige krav til kortudsteder om i aftalevilkår eller informationsmateriale at angive præciserende tommelfingerregler eller eksempler kan begrænse ulemperne ved de vage regler. Set fra et forbrugersynspunkt synes det imidlertid at være vigtigt, at sådanne tommelfingerregler/eksempler så vidt muligt udformes således, at de beskriver, hvad der ikke udgør grov uagtsomhed (i.e. hvad kortindehaver bør gøre for at undgå ubehageligheder), snarere end hvad der er groft uagtsomt (i.e. hvad kortindehaver ikke bør gøre). Velmente forsøg på sidstnævnte vil således kunne føre til retstab for kortindehaver, hvis de vildleder om retsstillingen, hvilket meget let risikeres,

når vage og elastiske lovregler forsøges sat på kort formel.⁷ Vage lovregler ville være overflødige, om deres indhold kunne udtrykkes kort og præcist.

2.2. Processuelle spørgsmål

Når der er spørgsmål om, hvorvidt kortindehaver hæfter/er ansvarlig for en transaktion, kan det bero på tilfældigheder, om det er kortindehaver eller kortudsteder, der har procesbyrden, i.e. må tage initiativet til eventuel tvistbehandling. Er kortet knyttet til en indlånskonto, fra hvis indestående pengeinstituttet har trukket det pågældende beløb, er det kortindehaver, der må gøre noget aktivt for få reableret kontoen, hvorimod det er pengeinstituttet, der må være den udfarende kraft og søge beløbet inddrevet, i det omfang der ikke er dækning på kontoen, eller hvis kortet er knyttet til en udlånskonto.

Kortindehaver vil alt andet lige kunne stå over for bl.a. nedennævnte særlige problemer, hvis det er ham/hende, der har procesbyrden.

På grund af de forhold, der i almindelighed kan afholde forbrugere fra at gå til domstolene, befandt kortindehavere sig således inden oprettelsen af PIA i en vanskeligere situation end i dag. Domstolsbehandling kan dog fortsat vise sig nødvendig, navnlig

⁷ Jf. til illustration dommen i Ugeskrift for Retsvæsen 1987 s. 718 Ø, om en familieforsikring, der ifølge forsikringsbetingelse ikke dækkede tyveri fra biler, såfremt sikrede ikke havde udvist "rimelig agtpågivenhed og omtanke", jf. herved forsikringsaftalelovens § 20, hvorefter det kan aftales, at forsikringen ikke skal dække grov (modsat simpel) uagtsomhed. Selskabet nægtede at dække, idet det henviste til, at det i en ordforklaring til forsikringsbetingelse var anført, at det måtte anses for meget uforsvarligt, "f. eks. hvis man parkerer sin bil fyldt med rejsegods og værdifulde ting om natten på en parkeringsplads eller på gaden". Landsretten fandt, at der uanset ordforklaringen ikke under de foreliggende omstændigheder havde foreligget en sådan ganske særlig risiko for tyveri, at forholdet kunne anses for grov uagtsomhed i forsikringsaftalelovens forstand. Bilen var parkeret for natten på en offentlig parkeringsplads (i større italiensk by) lige ud for en politistation, der også var åben om natten; der var synligt udefra i bilens kabine efterladt tøj og personlige effekter (værdi ca. 8.000 kr.).

i tilfælde hvor PIA på grund af bevisusikkerhed måtte finde sagen uegnet til nævnsbehandling.⁸

Ikke mindst når procesbyrden hviler på kortindehaver, er det af væsentlig betydning, at han/hun kommer i besiddelse af forholdsvis detaljerede oplysninger (om i hvert fald anvendelsen af det stjålne kort, tidspunkter og beløb), som kortudsteder ligger inde med eller let kan rekvirere. Uden nærmere oplysninger om de pågældende debiteringer kan kortindehaver vanskeligt vurdere sine muligheder for at gå videre med sagen. Der må da også antages at påhvile kortudsteder en offentligretlig begrundelsespligt i denne henseende, jf. herved Forbrugerombudsmandens beretning for 1987 s. 51, hvoraf fremgår, at FO i en konkret sag har udtalt, at det følger af såvel god markedsføringsskik som reglerne i betalingskortloven, at en kortudsteder, der anser kortindehaver for ansvarlig for et tab, må underrette denne herom samtidig med, at der gives en (på forlangende skriftlig) begrundelse. Oplysningerne i de foreliggende PIA-sager tyder på, at pengeinstitutterne lever op til begrundelsespligten.

Når pengeinstituttet har trukket beløbet på den til kortet knyttede indlånskonto, er det som nævnt kortindehaver, der har procesbyrden. Fastslås det senere, at kortindehaver ikke var ansvarlig for beløbet, har han/hun krav på at få retableret sin retsstilling. De gener, der er påført kortindehaver, ved at denne ikke har kunnet disponere over beløbet i den mellemliggende periode, vil dog ofte være af en sådan karakter, at de ikke kan kræves erstattet. Selv om beløbsmaksimeringen efter betalingskortlovens regler begrænser problemets omfang i tyveritilfælde m.v., kan kortindehaver befinde sig i en efter omstændighederne ret så ubehagelig situation, indtil spørgsmålet er afklaret.⁹ Kortindehavers vanskeligheder på dette

⁸ I hidtidig PIA-praksis angående kortindehavers hæftelse/ansvar ses intet eksempel på afvisning af denne grund; jf. også ved note 12. De implicerede pengeinstitutter har så vidt vides efterlevet de PIA-afgørelser, der er gået dem imod, uden at klagerne har været nødsaget til at anlægge retssag.

⁹ I PIA 481/1989 gik der ca. 8 måneder fra debiteringen af klagerens kassekredit til nævnsafgørelsen, som gav klageren medhold i, at kortet ikke var mistet ved grov uagtsomhed, og at 5.000 kr. skulle tilbagebetales. Under nævnsbehandlingen anførte pengeinstituttet i øvrigt, at betalingskortlovens § 21 ikke omfattede dankort, der er brugt som hævekort (se herom i note 4), og at kortindehaver derfor efter pengeinstituttets opfattelse i princippet hæftede for hele det beløb (ca. 12.000 kr.), som tyven ved hjælp af kortet havde hævet i interne pengeautomater. Trods dette havde pengeinstituttet besluttet at

punkt og med procesbyrden synes dog i et vist omfang at kunne imødegås ved hjælp af de offentligretlige regler om god skik kombineret med almindelige regler om modregning. Lige så lidt som det kan anses for at være i overensstemmelse med god skik i pengeinstitutforhold, at et pengeinstitut over for forbrugere modregner med fordringer, som ikke er klart berettigede på modregningstidspunktet,¹⁰ kan det således være i overensstemmelse med god skik at trække (eller fastholde foretagne træk af) de her omhandlede beløb, som kortindehaver bestrider at hæfte/være ansvarlig for, medmindre pengeinstitutets krav fremtræder som klart berettiget. Spørgsmålet om pengeinstitutternes pligt til i sådanne tilfælde at undlade træk og tilbageføre eventuelt trukne beløb synes egnet til regulering ved hjælp af mere præcise regler.

2.3. Bevisspørgsmål

I de hidtil behandlede (fåtalige) PIA-dankortsager har der kun undtagelsesvis været bevismæssige problemer. Ligesom i den foran refererede PIA 493/1989 har parternes uenighed i hovedparten af sagerne ikke vedrørt faktiske omstændigheder, men disses subsumtion under betalingskortlovens § 21, stk. 1, nr. 1.

I ingen af sagerne har der umiddelbart været spørgsmål om tekniske fejl ved systemet.¹¹

Uenighed mellem parterne om, hvorvidt kortet overhovedet har været anvendt af en uberettiget, synes kun at have foreligget i PIA 49/1989.

I denne sag var der den 30/5, 7/6 og 8/6 foretaget i alt 5 pengeautomathævninger (å 2.000 kr.), som var blevet debiteret klagerens, K's, konto. K's påstand gik ud på, at der skulle ske en tabsfordeling

følge erstatningsmaksimeringen i bekendtgørelse 630/1984 og "kun" trukket 5.000 kr. på klagerens konto.

¹⁰ Jf. herved Pengeinstitutternes standardvilkår over for forbrugere. Rapport afgivet af arbejdsgruppe nedsat af Forbrugerombudsmanden. Maj 1990, s. 121.

¹¹ Spørgsmål herom har derimod været rejst i en del tilfælde, som har været omtalt i pressen. Ifølge PBS' årsberetning (i Årsregnskab 1989) var der ved udgangen af 1989 13 uafklarede sager, hvor der skulle ligge en eller anden form for kriminalitet bag, og som derfor var overdraget til politiet.

i overensstemmelse med betalingskortlovens § 21. Han gjorde gældende, at kort og kode var anvendt af en tyv, og oplyste, at han havde været i besiddelse af kortet såvel i tiden mellem den 30/5 og den 7/6 som efter den 8/6. K fik ikke medhold. PIA fremhævede, at K ikke havde afgivet en nærmere redegørelse, som kunne sandsynliggøre, at en anden person havde haft mulighed for uden K's vidende to gange at fjerne dankortet fra hans tegnebog og lægge det tilbage igen. K's mangelfulde bidrag til sagens oplysning synes således at have været udslaggivende.

De bevisbyrde- og -vurderings spørgsmål, der opstår, når parterne er uenige om, hvorvidt koden blev opbevaret sammen med kortet, belyses af PIA 76/1990.

Det var her ubestridt, at kortet var stjålet og brugt af tyven i pengeautomater til hævning af 4.000 kr. Kortudsteder ville imidlertid ikke godtage kortindehavers oplysning om, at pin-koden ikke havde været opbevaret sammen med kortet. Der var ikke af PBS registreret uregelmæssigheder ved brugen af dankortet og heller ikke forsøg på hævning ved brug af forkert pin-kode. Flertallet fandt det ikke mod klagerens benægtelse godtgjort, at klageren havde opbevaret en seddel med pin-koden sammen med dankortet eller på anden måde handlet groft uagtsomt ved sin omgang med koden, og gav klageren medhold, idet kortet ikke var mistet ved grov uagtsomhed. Mindretallet lagde til grund, at den korrekte pin-kode var anvendt (i.e. at der ikke forelå teknisk fejl), og fandt det usandsynligt, at tyven havde gættet pin-koden i første forsøg. Idet der yderligere henvistes til, at der ikke kort før tyveriet var foretaget hævninger, som sandsynliggjorde, at tyven havde afluret pin-koden og efterfulgt klageren med henblik på tyveri, tilsidesatte mindretallet klagerens forklaring og lagde til grund, at gerningsmanden i forbindelse med tyveriet af pungten tillige var kommet i besiddelse af koden.

I begge de refererede sager tog PIA stilling til realiteten, selv om der vel kunne sættes spørgsmålstegn ved, om sagerne på grund af beskaffenheden af de bevismæssige spørgsmål egnede sig til den skriftlige nævnsbehandling.¹² I hvert fald når kortindehaver har

¹² Afvisning fra realitetsbehandling af denne grund skete i det norske Bankklagenemndas sag BKN-89005 (gengivet i arbejdsdokumenterne til konferencen, Complex 5/90 s. 98), hvor det bevismæssige problem var det samme som i PIA 76/1990. I den danske sag angik tvisten 4.000 kr., i den norske knap 27.000 kr.

procesbyrden (som i PIA 76/1990), er det dog ikke sandsynligt, at der vil blive anlagt retssag, hvis tvisten angår beløb omfattet af maksimeringen ifølge betalingskortloven; dette gjorde PIA 76/1990, men ikke 49/1989. Og når tvisten angår spørgsmålet om, hvorvidt der overhovedet foreligger tyveri, kan bl.a. politirapport indeholdende klagerens under strafansvar for falsk politianmeldelse afgivne oplysninger inddrages i grundlaget for en realitetsafgørelse.¹³

2.4. Pin-kodespørgsmål

Samtlige hidtidige PIA-dankortsager har angået kortindehavers ansvar for beløb trukket ved transaktioner, som ifølge de sikkerhedsforanstaltninger, der er indbygget i dankortsystemet, kun skulle kunne gennemføres ved samtidig anvendelse af kortet og pin-koden. I de fleste tilfælde, hvor spørgsmålet har været aktuelt, har klagerne, ligesom klageren i PIA 493/1989 (udførligt refereret ovenfor), erkendt, at koden var opbevaret sammen med (eller i nærheden af) kortet. Spørgsmålet herom har således kun undtagelsesvis aktualiseret bevismæssige problemer.¹⁴ Hovedspørgsmålene i sagerne har været,

¹³ Som et eksempel på, at straftruslen er reel, kan nævnes en dom afsagt af retten i Roskilde den 15/10 1987 (SS nr. 140/1987 B), der fandt den tiltalte skyldig i falsk tyverianmeldelse, jf. straffelovens § 165. Ikke mindst i betragtning af, at der var tale om en straffesag, tyder dommens præmisser på, at der blev foretaget en for kortindehaver ret så streng bevisvurdering. I præmisserne fremhæves således, at det, når henses til omfanget af sikkerhedsforanstaltningerne ved dankortsystemet, herunder pin-koden, findes "praktisk umuligt gentagne gange at hæve på kontoen uden kontohaverens medvirken. Når endvidere henses til, at tiltalte har forklaret, at ingen andre end han kendte det personlige kodenummer, da han meget hurtigt lærte nummeret uden ad og destruerede det papir, hvor nummeret var anført på, findes den af tiltalte afgivne forklaring, om at han ikke har hævet på kontoen eller ladet andre hæve på kontoen, at burde forkastes...".

¹⁴ Se PIA 76/1990 (omtalt under 2.3.). Også i PIA 37/1989 bestred klageren at have opbevaret koden sammen med kortet, mens pengeinstituttet gjorde gældende, at det modsatte måtte lægges til grund, idet "der kun består en teoretisk mulighed for, at en tyv med et stjålet Dankort i hånden vil have mulighed for ved et tilfælde at benytte den korrekte PIN-kode". Klageren henviste heroverfor til, at "PIN-kodesystemet kun åbner mulighed for benyttelse af 9.999 forskellige koder", og at det var tænkeligt, "at en eventuel tyv ved klagerens brug af Dankortet har kunnet konstatere PIN-koden og har ventet på en lejlighed til at sætte sig i besiddelse af Dankortet". PIA kom

for det første om betalingskortlovens § 21, stk. 1, nr. 1, skal fortolkes således, at bestemmelsen også omfatter spørgsmålet om pin-kodens opbevaring, hvilket er antaget af nævnets flertal (se note 4), og i givet fald for det andet, hvilke krav der må stilles til kortindehaverne i så henseende, jf. herom straks i det følgende.

De almindeligt anvendte dankortbetingelser indeholder bl.a. følgende om pin-koden:

"Banken fremsender i forbindelse med udleveringen af kortet en personlig kode. Koden konstrueres og udskrives maskinelt, uden at banken får kendskab til koden.

Kortindehaver må ikke oplyse sin personlige kode til andre og må ikke opbevare oplysninger om den personlige kode sammen med kortet eller skrive koden på kortet. Det anbefales, at koden læres udenad"

Det sikreste for kortindehaver er selvsagt at følge anbefalingen om at lære koden udenad og ikke have den nedskrevet nogetsteds. Eftersom kortudsteder ikke kender koden, risikerer en kortindehaver, der bruger kortet sjældent eller ikke stoler på sin hukommelse eller sin evne til at holde de efterhånden mange dagligt nødvendige talkombinationer (f. eks. benzinkortkode, personnummer) ude fra hinanden, imidlertid besværet med at rekvirere en ny kode og/eller ulempen ved ikke at kunne udnytte kortet. Det kan da heller ikke i sig selv udgøre grov uagtsomhed at have skrevet pin-koden op,¹⁵ hvilket i øvrigt også følger implicit af det citerede uddrag af dankortbetingelserne. Omvendt må der som altovervejende hovedregel

ikke nærmere ind på spørgsmålet, men gav klageren medhold under henvisning til, at det ikke kunne lægges til grund, at hun havde handlet groft uagtsomt i forbindelse med tyveriet, der var sket fra et aflåst bagagerum i en korttidparkeret bil. I PIA 445/1989 fandtes kortindehaver at have mistet kortet ved grov uagtsomhed, hvorfor der (heller) ikke i denne sag var anledning for PIA til at tage stilling til det bevismæssige spørgsmål om kodens opbevaring.

¹⁵ Jf. det norske Bankklagenemndas sag BKN-89007 (gengivet i arbejdsdokumenterne til konferencen, Complex 5/90 s. 78): kort stjålet fra taske, koden skrevet bag på kontrakten, der blev opbevaret skjult på kortindehavers bopæl; ikke groft uagtsom opbevaring af koden. (I øvrigt forelå der heller ikke kausalitet mellem opbevaring og misbrug, idet det blev lagt til grund, at koden var observeret under kortindehavers brug af kortet).

siges at foreligge grov uagtsomhed, hvis koden uden tilstrækkelig camouflasje er opbevaret sammen med kortet (for så vidt opbevaring af koden overhovedet anses for omfattet af betalingskortlovens § 21, stk. 1, nr. 1, se note 4), jf. f. eks. den foran udførligt refererede PIA 493/1989.

Det, som kan give anledning til tvivlsomme spørgsmål, er, hvor meget eller hvor lidt der skal til, dels for at kort og kode må siges at være opbevaret sammen, dels for at der er foretaget den fornødne camouflasje.

Til belysning af spørgsmålet om samlet opbevaring henvises til følgende tre afgørelser: I PIA 70/1990 var kortet stjålet fra en pung, der lå i parkeret bils handskerum; stjålet blev også en seddel med de 4 cifre, som udgjorde koden; sedlen lå ved et sygesikringsbevis i lommen i en frakke i bilens bagagerum. Flertallet fandt ikke, at der var udvist grov uagtsomhed; mindretallet nåede det modsatte resultat under henvisning til, at der fra bilens kabine var adgang til bagagerummet. I PIA 104/1990 var kort og kode (der var søgt camoufleret som et telefonnummer) opbevaret i henholdsvis en pung og en lommebog, der begge lå i en rygsæk i en bil; grov uagtsomhed antaget (dissens af andre grunde). I PIA 481/1989 fandt et enigt nævnt, at der ikke var udvist grov uagtsomhed; kortet var opbevaret i en skrivebordsskuffe i et arbejdslokale, mens koden var noteret (i camoufleret form ved klammer om 3 datoer) i en kalender i et andet lokale.

For sidstnævnte sags udfald spillede det antagelig en rolle, at kortindehaver havde forsøgt at camouflere koden. I øvrigt ses der ikke i hidtidig PIA-praksis eksempler på, at nævnt har givet klagere medhold under henvisning til, at de har foretaget den fornødne codecamouflasje. Grov uagtsomhed er således statueret i PIA 393/1989 (koden anført som et lokalnummer til et telefonnummer på en telefonliste med 15 andre numre, hvoraf hovedparten var anført med lokalnumre; dissens af andre grunde) og i PIA 104/1990 (koden anført som de første 4 cifre af et telefonnummer ud for navnet Danny; dissens af andre grunde). En for kortindehaverne lempeligere vurdering synes anlagt af det norske Bankklagenemnda i BKN-89010 (ikke i sig selv groft uagtsomt at notere koden som et ottecifret telefonnummer blandt 10-15 andre); grov uagtsomhed er derimod statueret i BKN-90002 (koden anført som et firecifret telefonnummer i telefonliste). De norske afgørelser er gengivet i Complex 5/90 s. 83 og 108.

Den omstændighed, at spørgsmålet om, hvorvidt koden har været tilstrækkeligt camoufleret, kun aktualiseres, efter at det har vist sig,

at den anvendte camouflasje faktisk blev gjennomskuet af tyven, bevirker let, at der stilles så strenge krav til kortindehaverne, at de i realiteten ikke kan vide sig sikre mod ansvar, hvis de ønsker at have koden ved hånden, når der er brug for kortet.¹⁶ Set fra et forbrugersynspunkt virker det ikke tilfredsstillende, at kortindehavere kun kan undgå denne risiko, hvis de lærer koden udenad eller oppbevarer den et annet sted end dér, hvor de kan få bruk for den i det daglige. Der synes på dette punkt at være behov for, at der sker en præcisering over for den enkelte kortindehaver af, hvilke former for camouflasje der i hvert fald er tilstrækkelige for at undgå ansvar på grund af kodens oppbevaring. Se herved ovenfor ved note 7.

2.5. Betydningen af anvendelsesbegrænsninger

Af de almindeligt anvendte dankortbetingelser fremgår bl.a.:

"Med kortet må der kun foretages køb eller haves penge for det beløb, som står på kontoen, hvis ikke andet er aftalt med banken.

.....

..udbetaling af kontanter i pengeinstitutter, der har tilsluttet sig aftale herom. Der kan udbetales op til p.t. 2.000 kr. pr. dag.

..udbetaling af kontanter fra pengeautomater mærket DK-KONTANTEN. Der kan udbetales op til p.t. 2.000 kr. pr. dag."

I enkelte PIA-sager (493/1989 og 76/1990) har klageren gjort gældende, at eventuelt ansvar ikke kunne overstige de citerede 2.000 kr.-grænser, når kortet af tyven er anvendt som hævekort. Når spørsmålet kan have praktisk betydning, skyldes det, at hævebegrænsningen angår mindre beløb end den efter betalingskortloven fastsatte ansvarsmaksimering ved grov uagtsomhed, og at de interne pengeautomater (i modsætning til DK-KONTANTEN) tilsyneladende

¹⁶ Jf. herved den indklagede banks indlæg i BKN-89010 (gengivet i Complex 5/90 s. 85): "...Rigtignok hevder klager at koden var kamuflert, men resultatet vitner om at denne kamufleringen må ha vært for dårlig. Når klager har tatt sjansen på å oppbevare koden, omend i kamuflert form, sammen med kortet må klager selv bære risikoen for at kortet ikke kommer på avveie og at den nye ihendehaveren greier å avsløre koden. Og hvis så likevel skjer må klager være ansvarlig for det tap som oppstår, iallefall innenfor de fastsatte beløpsgrænser som er kommet til uttrykk på avtaleformularet.." - I tilfælde, hvor kortindehaver har foretaget rimelig kodecamouflasje, men tyven har brugt rette pin-kode, kan der imidlertid sættes spørsmålstejn ved kausaliteten, jf. herved note 15.

endnu ikke er indrettet på en måde, som automatisk håndhæver hævebegrænsningen. I den ovenfor refererede PIA 493/1989 lykkedes det således tyven på én dag at hæve 12.000 kr. i interne pengeautomater.

I begge de nævnte sager forelå imidlertid forhold, som gjorde, at spørgsmålet om hævebegrænsningen ikke fik betydning for sagernes afgørelse, og PIA har heller ikke i øvrigt udtalt sig om spørgsmålet. Dét har derimod det norske Bankklagenemnda, som i principafgørelser ud fra aftaleretlige synspunkter har antaget, at angivne periodebeløb som almindelig regel sætter den øverste grænse for kortindehavers ansvar.¹⁷

Heller ikke spørgsmålet om, hvorvidt (tillige) det beløb, som kortindehaver ifølge aftalen med kortudsteder kan disponere over, maksimerer kortindehavers ansvar for andres uberettigede brug, har været rejst for PIA. Bankinspektionen i Sverige har derimod besvaret spørgsmålet bekræftende under henvisning til, at kortindehaverne på grund af bankernes markedsføring og automaternes normale funktionsmåde har rimelig grund til at gå ud fra, at det er banken og ikke kontohaveren, der i sådanne tilfælde bør bære tabet ved overtræk af kontoen, når banken har forsømt saldokontrollen.¹⁸ En sådan regel ville være egnet til at skærpe den almindelige saldokontrol og dermed begrænse også kortindehaveres mulighed for selv at overtrække kontoen; i betragtning af det vist nok ikke helt lille antal kortindehavere, som kan have svært ved selv at administrere kortet,¹⁹ ville dette ikke være nogen negativ sideeffekt.

¹⁷ Jf. BKN-90001 og 90002, begge gengivet i Complex 5/90 (s. 103 og 108).

¹⁸ Jf. redegørelsen for Bankinspektionens praksis i Elektronisk betalingsformidling og kontraktvilkår. Seminarrapport, Nordisk Ministerråd, Nord 1989:44 s. 21.

¹⁹ Af PIA 150/1989 fremgår, at det var lykkedes den da 19-20 årige klager at misbruge et udleveret dankort for i alt 21.900 kr. Sagen angik klagerens misligholdelse af tilbagebetalingen af det lån, han havde været nødsaget til at optage for at dække overtrækket. Se også *Elsebeth Rasmussen* i *Juristen* 1987.206 ff. ("Betalingskortets velsignelser") om de strafferetlige konsekvenser af kortindehavers eget misbrug.

2.6. Dankortspørgsmål i øvrigt

Spørgsmålet om kortudsteders ansvar for følgerne af, at kortindehaver ikke kan udnytte kortet i overensstemmelse med det aftalte, har været fremme, men blev ikke afgjort i en sag, PIA 58/1990, angående VISA/Dankortets anvendelse i udlandet.

Klageren havde med henblik på familiens ferieophold i Sydfrankrig i sin bank fået udstedt et VISA/Dankort. Ifølge klageren havde banken oplyst, at der ikke var nogen begrænsninger med hensyn til kortets brug ved hævning af kontanter i franske banker eller pengeautomater. Klageren havde imidlertid store problemer med at skaffe kontanter ved hjælp af kortet og krævede erstatning (ca. 21.000 kr.) for bl.a. delvis ødelagt ferie. Banken gjorde gældende, at klageren var orienteret om hævebegrænsningen, at banken ikke havde nogen indflydelse på de vanskeligheder, der havde været med de franske pengeinstitutter, og at erstatningskravet ikke var dokumenteret. Under nævnsbehandlingen betalte banken pr. kulance 5.000 kr. (og et beløb dækkende visse omkostningsposter). Da et eventuelt erstatningsansvar ikke ville overstige dette beløb, fandt PIA ikke anledning til at beskæftige sig nærmere med ansvarsspørgsmålet, men indskrænkede sig til at udtale, at klageren utvivlsomt havde lidt et vist tab, hvis størrelse ikke var godtgjort, og at det måtte anses tvivlsomt, om banken havde pådraget sig ansvar.

Herudover har PIA behandlet enkelte klagesager om inddragelse/spærring af dankort på grund af kortindehavernes eget overtræk. Jf. f. eks. PIA 137/1989, hvor nævnet bl.a. udtalte, at pengeinstituttets beslutning om i anledning af ubevilget overtræk at spærre kontoen for brug via kortet ikke kan tilsidesættes af nævnet,²⁰ og at der skal gives kortindehaver meddelelse om foretaget spærring.

Afslutningsvis skal peges på et særligt problem, der kan opstå i forbindelse med fuldmagt til konti, hvorover der kan disponeres både ved kort og på anden måde. Den, der har fået fuldmagt, f. eks. kontohaverens samlever, vil i sådanne tilfælde antagelig ofte være udstyret med dobbelt legitimation i forhold til pengeinstituttet, nemlig dels en skriftlig fuldmagt til at råde over kontoen, dels et til den pågældende udstedt ekstra kort til kontoen med tilhørende kode. Er kontohaveren ikke i forbindelse med fuldmagtens tilbagekaldelse

²⁰ Derimod anser nævnet sig selvsagt ikke afskåret fra at tage stilling til, om der overhovedet foreligger ubevilget overtræk, jf. herved PIA 60/1990.

opmærksom på den dobbelte legitimation, men nøjes med at få kortet tilbage fra den pågældende, risikeres således, at denne fortsat vil kunne belaste kontoen med frigørende virkning for pengeinstituttet. Om dette frigøres i det enkelte tilfælde, afhænger efter almindelig regler om fuldmagt af, om det var i god tro om tilbagekaldelsen, jf. aftalelovens § 20. Problemet, herunder spørgsmålet om god tro, illustreres af PIA 149/1989, (der angik kundekort, ikke dankort, hvilket imidlertid er uden betydning i den foreliggende sammenhæng):

Ca. 4 år efter at kontohaveren havde givet sin daværende samlever fuldmagt til at hæve på en indlånskonto, og denne havde fået et kundekort til kontoen, indleverede hun samleverens kundekort til banken, og fik ombyttet sit eget. Adskillige måneder derefter hævde den tidligere samlever på kontoen 18.000 kr til dækning af et påstået tilgodehavende hos kontohaveren. Banken påstod sig frigjort herved, og gjorde gældende, at kontohaveren ikke havde tilbagekaldt fuldmagten i forhold til banken. Fuldmagten var udfærdiget på en underskrevet blanket, hvoraf bl.a. fremgik, at "fuldmagten er gældende, indtil banken har modtaget skriftlig tilbagekaldelse. Er ID-kort og/eller kundekort udleveret, skal dette/disse tillige være modtaget tilbage af banken". PIAs flertal fandt, at den bankmedarbejder, til hvem kontohaveren havde afleveret den tidligere samlevers kundekort, burde have spurgt kontohaveren, om meningen hermed var at tilbagekalde fuldmagten. Da dette var forsømt, var banken ikke frigjort. Mindretallet fandt ikke, at bankmedarbejderen burde have forstået, at klageren ønskede at tilbagekalde fuldmagten, og heller ikke at den pågældende burde have udspurgt klageren herom.

3. BETALINGSFORMIDLING OG KONTOFORHOLD

De forbrugerrettede, automatiske betalingsformidlingsystemer i pengeinstitutsektoren forudsætter, at forbrugeren har konto i et pengeinstitut. Dette gælder, uanset om de enkelte betalinger initieres af forbrugeren ved hjælp af et kort eller på anden måde i henhold til generel aftale.²¹

²¹ Jf. navnlig Pengeinstitutternes BetalingsService, der også drives af PBS, og som tager sig af faste tilbagevendende betalinger mellem husstande, virksomheder og det offentlige. I 1989 var der givet 12.3 mio.

Sammenkædningen af kontoforhold og betalingsformidling kan give anledning til forbrugerproblemer vedrørende bl.a. modregning og adgang til at deltage i betalingsformidlingssystemerne.

For det første medvirker systemernes udbredelse (sammen med det såkaldte helkundeprincip) til, at pengeinstitutterne vis-à-vis den enkelte forbruger i stigende grad befinder sig i den tredobbelte rolle som forbrugerens kontraktpart i ind- og udlånsforhold og som formidler af betalinger fra og til forbrugerens konti. I og med at betalingsformidlingen sker via forbrugerens konto, sammenkædes formidlings- og fordringsdelen af kundeforholdet på en måde, som dels gør det let for pengeinstituttet at modregne med eventuelle forfaldne krav på forbrugerens konto, dels er egnet til at sætte almindelige regler om modregning i et nyt lys. Både når pengeinstituttet undlader at opfylde en generel betalingsformidlingsaftale, under henvisning til at der ikke længere, efter foretaget modregning, er dækning på forbrugerens konto, og når beløb, der er formidlet til kontoen, på grund af modregning ikke udbetales til forbrugerens konto, er det således et spørgsmål, om de almindelige, ulovbestemte regler om modregning er i stand til at varetage forbrugerens interesser i tilstrækkeligt omfang.²²

Jf. herved PIA 36/1990 og 93/1990. Førstnævnte sag illustrerer modregningsspørgsmålet og dets regulering ved formidling af beløb, som ikke går via modtagerens konto: En tredjeperson, der havde samme pengeinstitut som klageren, havde bedt pengeinstituttet om at sende 25.000 kr. (et honorar) til klageren. Pengeinstituttet anvendte imidlertid beløbet til at nedbringe klagerens forfaldne gæld i henhold til en kassekreditkontrakt. Under henvisning til, at pengeinstituttet ikke var klagerens debitor i relation til de 25.000 kr., og der derfor ikke havde foreligget den for modregning nødvendige gensidighed, fandt PIA modregningen uberettiget. Som det fremgår af PIA 93/1990 er modregningsspørgsmålet og dets løsning mere

betalingsstilladelser fra 1.8 mio. debitorer. Der blev overført 115.3 mia. ved 48.8 mio. betalinger. Kilde: PBS 1989-90. PBS-produkter i hovedtal.

²² Se nærmere Pengeinstitutternes standardvilkår over for forbrugere. Rapport afgivet af en arbejdsgruppe nedsat af Forbrugerombudsmanden (maj 1990) s. 114 f. om behovet for en kritisk gennemgang af de almindelige modregningsbetingelser og pengeinstitutternes aftalevilkår herom. Se også rapporten s. 122 ff. (kortfattet omtale af modregning i forbindelse med betalingsformidling).

speget, når formidlede beløb skal passere modtagerens konto: klageren havde i forbindelse med en anmodning om udbetaling af dagpenge fra en arbejdsløshedskasse anført en indlånskonto i sit sædvanlige pengeinstitut. Da dagpengebeløbet på ca. 61.000 kr. (dækkende de forudgående ca. 8 måneder, i hvilke klageren havde modtaget tilbagebetalingspligtig kontanthjælp fra kommunen) var overført, foretog pengeinstituttet modregning i 50.000 kr. til nedbringelse af klagerens forfaldne gæld til pengeinstituttet. PIAs flertal fandt modregningen uberettiget og anførte som begrundelse, at pengeinstituttet havde måttet anse det for meget nærliggende, at beløbet af klageren var reserveret til indfrielse af lån optaget til dækning af leveomkostninger i den forløbne periode, og at indsættelsen af beløbet på den pågældende konto derfor alene var sket under den forudsætning, at pengeinstituttet ikke kunne foretage modregning heri. Mindretallet fandt, at de almindelige modregningsbehandlingser havde været opfyldt, og at der ikke forelå særlige omstændigheder, som kunne afskære modregningsadgangen.

I det omfang, konto i et pengeinstitut på grund af indretningen af offentlige og private udbetalingsystemer er en praktisk nødvendighed for modtagerne, kan det for det andet blive aktuelt at overveje, hvorvidt der påhviler/bør påhvile pengeinstitutter en kontraheringspligt, som kan sikre, at også de for et forretningsmæssigt pengeinstitutsynspunkt mindre attraktive kunder får mulighed for at få en konto og dermed adgang til betalingsformidlingssystemerne.

Forholdene i Frankrig er omtalt af *Jean Allix* i *The Consumer and Financial Services. New Horizons* (Centre de Droit de la Consommation, Louvain la Neuve, 1990) s. 135 f. Det fremgår bl.a., at "In practical terms, the employee who doesn't have a bank account can no longer be paid. That is why French banking law provides for the right to a bank account.

The system is as follows: when the consumer is confronted by two refused applications for opening a bank account, she or he informs the Bank of France (central bank), which then nominates a bank at which the account must be opened. The provision is being used more and more. On the part of certain banks, there is currently a policy of customer selection at work, and this is being expressed by the exclusion of certain types of customers. This exclusion takes two different forms:

Either the bank indicates to the consumer that it no longer wishes to continue its contractual relations with her or him, allowing one month for the account to be settled,

Or the bank levies fees and charges so high that the consumer soon puts the brake on the account.
Access to a basic banking service is becoming a major worry for French consumer organisations."

KONSUMENTKLAGONÄMNDENS ERFARENHETER

*Sekreterare Marjo-Riitta Lahelma,
Konsumentklagonämnden, Finland*

KLAGOMÅLEN MOT BANKER I KONSUMENTKLAGONÄMNDEN

I Finland finns det ingen separat klagonämnd som skulle behandla klagomål rörande penninginrättningar. Konsumentklagonämndens behörighet är däremot relativt omfattande. Nämnden kan behandla alla sådana klagomål från konsumenterna, som är anknutna till anskaffning av en konsumptionsnyttighet och riktar sig till en näringsidkare. Då med en konsumptionsnyttighet avses också till konsumenter erbjudna tjänster, omfattas också de av bankerna erbjudna tjänsterna av konsumentklagonämndens behörighet.

Angående banktjänster anförs sällan klagomål till konsumentklagonämnden. Under de fem senaste åren har anförts endast 60 klagomål mot banker. Under samma tid inkom till nämnden totalt nästan 15 000 klagomålsärenden.

Konsumentklagonämnden är uppdelad i sektioner, av vilka var och en behandlar klagomål som berör en viss näringsgren. Antalet klagomål mot banker är dock så litet, att det för dem inte har inrättats någon egen sektion. Den sektion som i huvudsak behandlar klagomål rörande försäkringar behandlar också de klagomål som anförts beträffande banktjänster. Sålunda är inte heller några representanter för bankbranschen med vid avgörande, men i fråga om detta har inte ens branschen själv uttryckt något missnöje.

De flesta av klagomålen mot banker har gällt låneavtal, notariattjänster eller värdepappersförmedling. Av klagomålen har ett tiotal gällt bankkort och då vanligen skador som förorsakats av att de har försvunnit. Några klagomål har anförts angående bankautomater, närmare bestämt över att automaten inte har fungerat alls eller fungerat felaktigt.

HÖGSTA DOMSTOLENS BESLUTSPRAXIS

I konsumentklagonämnden har det, som framgår av det ovan sagda, inte uppkommit någon särskilt omfattande beslutspraxis i fråga om tvistemål rörande elektronisk betalningsförmedling. Inte heller i domstolarna har tvister av det här slaget frekommit nämnvärt. Högsta domstolen i Finland har dock år 1989 gett ett intressant prejudikat rörande ett kreditkortbolagets ansvar och det är skäl att redogöra för det i det här sammanhanget.

En person hade sent en lördagskväll beställt flygbiljetter åt sig själv och sin familj till ett flyg i internationell trafik med avgång på söndagsmorgonen. Den brådskande avresan berodde på en nära anhörigs plötsliga insjuknande och död. Flygbolaget godkände på söndagsmorgonen inte personens VISA-kreditkort som betalning för mera än upp till 2 500 mark, eftersom bolaget på grund av en tillfällig störning i datatrafiken inte kunde få kortinnehavarens kreditgräns kontrollerad. Personen i fråga blev på grund av detta tvungen att ändra sina resplaner, vilket innebar extra kostnader.

I domskälen till sitt avgörande konstaterade högsta domstolen, att kreditkortsamfundet i användningsvillkoren för VISA-korten hade förbundit sig att se till, att VISA-kortinnehavaren kan använda kortet som betalningsmedel vid medlemsföretagens försäljningsställen då han köper varor eller tjänster. Enligt villkoren svarar samfundet inte för störningar som faktorer av force majeure-typ förorsakar dess verksamhet. Högsta domstolen ansåg, att en av outredd anledning inträffad tillfällig störning i datatrafiken inte kan anses vara ett oöverstigligt hinder. Kreditkortsamfundet var således skyldigt att åt kortinnehavaren ersätta den skada som förorsakats av att han förvägrades använda VISA-kortet. Högsta domstolen uppskattade beloppet av uppkomna extra kostnader i detta fall till 3 000 mark. (HD 1989:98)

STADGANDENA OM BETALNINGSKORT

I Finland finns det inte några lagstadganden om bankkort. I 19 § i 7 kapitlet konsumentskyddslagen, vilket kapitlet trädde i kraft 1.1.1987 och gäller konsumentkrediter, finns det däremot ett stadgande om kontoinnehavarens ansvar för obehörig användning

av kreditkort eller annat identifieringsmedel som berättigar till kontokredit. Enligt stadgandet är kontoinnehavaren inte ansvarig för obehörig användning av kreditkortet, om hans vårdslöshet har varit lindrig. Inte heller annars är han ansvarig längre efter att kreditgivaren har fått vetskap om att identifieringsmedlet har försvunnit eller obehörigen innehas av någon annan och inte heller då säljaren eller den som utför en tjänst inte tillräckligt omsorgsfullt har försäkrat sig om innehavarens rätt att använda identifieringsmedlet. Även om stadgandet inte direkt gäller bankkort, har konsumentklagonämnden ändå ansett kunna sig tillämpa det ex analogia också på bankkort, eftersom användningsändamålet och användningssättet i fråga om bankkort i hög grad är likadana som beträffande kreditkort.

KONSUMENTKLAGONÄMNDENS BESLUTSPRAXIS

Ur konsumentklagonämndens beslutspraxis kan relateras följande relativt vanliga historia.

En konsuments plånbok med bland annat ett bankkort och dess hemliga kod stals i en restaurang. Innan han hann meddela om stölden till banken hade med kortet lyfts 400 mark från en bankautomat. Därefter hade kortet använts som betalningsmedel i olika affärer till ett belopp om 4000 mark. Banken kvittade dessa betalningar med en senare inbetalning på konsumentens konto. Enligt den aktuella bankens standardvillkor var bankkortsinnehavaren ansvarig för användningen av kortet också efter meddelandet om försvinnandet, om han hade förfarit vårdslöst.

Konsumentklagonämnden ansåg att bankens standardvillkor var oskäligt mot konsumenten, eftersom det ålade bankkortsanvändaren ett avsevärt strängare ansvar för obehörig användning av kortet än ovannämnda 19 § i 7 kap. konsumentskyddslagen. Den aktuella bankens villkor var också strängare än de i bankbranschen allmänt använda villkoren.

I Finland finns det vid sidan om 36 § avtalslagen ett separat jämningsstadgande i konsumentskyddslagen beträffande konsumentavtal. På grundval av detta stadgande lämnade nämnden det av banken använda villkoret utan avseende och tillämpade i

stället på sitt avgörande de principer som framgår av 7 kap. 19 § konsumentskyddslagen.

Nämnden ansåg, att konsumentens vårdslöshet inte hade varit lindrig, eftersom han hade bevarat sin hemliga kod i plånboken tillsammans med bankkortet. Därför var han ansvarig för att det lyftes pengar från kontot före meddelandet om försvinnandet. För den senare användningen av kortet var konsumenten däremot inte ansvarig. Nämnden rekommenderade, att banken skulle återbetala det belopp som den grundlöst hade kvittat jämte dröjsmålsränta till konsumenten. Banken förfor i enlighet med rekommendationen.

Följande exempel gäller bedömningen av konsumentens vårdslöshet. I detta fall var det fråga om uppbevarande av checkar, men nämnden skulle otvivelaktigt tillämpa samma principer också beträffande bankkort.

En konsument handväska och däri befintligt brukscheckhäfte stals från ett skåp i arbetsrummet, då hon tillfälligt var borta från sitt rum. Dörrarna till arbetsrummet och skåpet hade varit stängda men inte låsta. Banken ansåg, att konsumenten hade uppbevarat checkerna vårdslöst och att hon i enlighet med villkoren i det med banken ingångna avtalet var ansvarig för de checkar som tjuven hade använt.

Konsumentklagonämnden var av annan sikt. I konsumentens arbetsrymman rörde det sig i allmänhet inte några utomstående och dessutom fanns det en vaktmästare som vervakade utrymmena. Enligt nämnden behöver en konsument under sådana förhållanden inte hela tiden ta i beaktande eventulieteten av en uppsätlig stöld och låsa sitt rum eller sitt skåp då han eller hon för en kort tid avlägsnar sig från sitt arbetsrum. Nämnden ansåg, att konsumenten hade varit så omsorgsfull som det rimligtvis kunde förutsättas, och hon var inte ansvarig för den obehöriga användningen av checkerna.

ANDRA FRÅGOR

Till slut ett i mars detta år inträffat fall, som konsumenten i fråga av principiella skäl har velat att konsumentmyndigheten skall utreda, även om han inte framlägger några personliga yrkanden. Detta fall väcker verkligen befogade frågor om hela betalningsförmedlingssystemets sakenlighet och tillförlitlighet.

Konsumenten hade betalat sin hotellräkning med bankkort. Senare lade hotellets receptionist märke till att han av misstag hade debiterat kunden 250 mark för litet. Då receptionisten inte vid första försöket fick tag på kunden för att reda upp felet, debiterade han utan vidare konsumentens bankkonto genom att på hotellets betalningsterminal slå in konsumentens bankkortsnummer.

I sin redogörelse medgav hotellet att receptionisten hade förfarit ansvarslost. Från hotellets sida uppgav man att man hade vidtagit åtgärder för att motsvarande missbruk inte skulle upprepa sig. Några noggrannare uppgifter om vad dessa åtgärder bestod i, uppgav man inte från hotellets sida.

Banken konstaterade i sin egen redogörelse, att ett betalningskort kan identifieras på betalningsterminal antingen genom maskinell läsning av kortets MG-rand eller genom att kortets nummer för hand slås in i maskinen. Till banken förmedlas information om vilket sätt som har använts. Däremot får banken ingen information om huruvida kunden har godkänt kontodebitering. Vid användning av betalningsterminal skall kunden enligt bankkorts villkoren godkänna händelsen antingen genom att underteckna affärens verifikat eller genom att slå in sin hemliga kod i maskinen. Om kunden inte har undertecknat verifikatet och om han meddelar till banken, att han inte godkänner kontodebiteringen, gottskriver banken beloppet på kundens konto.

Jag tycker att det är överraskande och betänkligt att erfara, att någon utomstående så här enkelt utan min vetskap skulle kunna debitera också mitt konto. Jag finner inte särskilt stor tröst i att jag får tillbaka mina pengar om och då jag lägger märke till den grundlösa debiteringen. Jag är nämligen rädd för, att det är beroende på slumpen om man lägger märke till felet eller inte, om inte summan är uppseendeväckande stor. Jag hör till den som jag tror ganska stora kretsen av konsumenter, som inte kommer ihåg

alla månadens kontohändelser och som inte har tillräckligt med tid eller energi för att ordna upp verifikaten och detaljerat granska kontoutdragen. Jag har också utgått ifrån, att systemet i sig är relativt säkert. I ingen händelse kunde jag föreställa mig, att vem som helst som får vetskap om kortets nummer och som har en betalningsterminal i sitt förfogande, direkt kan utnyttja en annans konto. Synbarligen har jag misstagit mig i det här avseendet.

ERFARINGER FRA KLAGENEMNDER

Finn Tveter, Bankklagenemnda, Norge

INNLEDNING

Bankklagenemnda har vært i drift fra 1.10.1988 og har mottatt ca. 900 skriftlige saker til behandling. Nemnda behandler tvister i kontraktsforhold mellom bank og forbruker som gjelder alminnelig bankvirksomhet. Behandlingen skjer etter skriftlig klage fra forbrukeren. Nemnda har også en viss mulighet til å behandle klager fra næringsdrivende, så fremt disse ikke gjelder forhold av særlig yrkes- eller næringsmessig karakter.

Klagene fordeler seg slik (transparent):

	Totalt	%
Utlån	401	46 %
Innskudd	224	26 %
Betalingsformidl.	160	18 %
Kausjon	41	5 %
Andre banktj.	29	3 %
Valuta	13	2 %
Totalt	868	

Av de 18 % klager som refererer seg til betalingsformidling, gjelder over 2/3 av sakene tvister hvor kort er brukt ved betalingsformidling.

Pr. 18.6.1990 har innkommet 123 saker vedrørende kort. 66 av disse er ferdigbehandlet, hvorav 45 er avsluttet i sekretariatet og 21 fremlagt for nemnda i møte.

AVVISTE SAKER

Av disse sakene er 8 avvist helt eller delvis. For 7 av sakenes vedkommende ble de avvist fordi det ble hevdet et ekstraordinært faktum som ikke tilstrekkelig kunne avklares gjennom den skriftlige

saksbehandlingen. I disse sakene har nemnda antatt at faktum bedre avklares ved muntlig avhør av parter og vitner for de alminnelige domstoler. Det dreier seg om saker hvor klager hevder at koden ikke var oppbevart noe sted og likevel brukt av uvedkommende. I andre tilfeller har klager hevdet at den var kamuflert mens banken betviler at koden var kamuflert idet kortet straks etter tap ble misbrukt med kode. Som eksempel på disse sakene vises til sak nr. 89005¹ som den første.

I en av disse sakene var kortet registrert brukt i minibank til uttak av henholdsvis kr. 2.000 og kr. 1.000 til tross for at kunden hevdet at kortet ikke hadde vært tapt.

Bankklagenemnda har ingen opplysninger om disse sakene er brakt videre for domstolene.

En sak er avvist fordi saken tidligere var behandlet av Kredittilsynet og derved uegnet til behandling hos oss.

BEHANDLEDE SAKER

Maksimumsgrense for kortholders ansvar

Av de 13 behandlede saker nevner jeg først 2 saker vedrørende spørsmålet om det i kortavtalen ligger en maksimalgrense for kortholders ansvar ved tap og misbruk. I de to første sakene i år, sak nr. 90001² og 90002¹ har nemnda delt seg i et flertall på 3 og et mindretall på 2, hvor flertallet har antatt at periodebeløpet fremtrer for kortholder som øvre grense for ansvar ved misbruk. Når ikke banken har gjort det klart at periodebeløpet kan overstiges ved f.eks. uttak ved terminaler som ikke er "on-line", utgjør periodebeløpet maksimumsansvar for kortholder. Flertallet bygger på at uttak ut over

¹ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 98 flg.

² Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 103 flg.

³ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 108 flg.

periodebeløpet er en form for teknisk svikt som banken har ansvaret for i henhold til kortavtalen.

Mindretallet anser også at uttak ut over periodebeløpet er en form for teknisk svikt som banken er ansvarlig for. Kortholder hadde imidlertid i begge disse sakene medvirket til tapet ved å ha utvist grov uaktsomhet i forbindelse med oppbevaring av kort/kode. Bankenes ansvar skal da etter kortavtalen nedsettes og mindretallet har ment at hver av partene skal dekke en halvpart av tapet ut over periodebeløpet.

I den første saken var kortet misbrukt for kr. 11.281. Av dette måtte klager dekke kr. 5.000,- som var tilsvarende periodebeløpet. I den andre saken hadde misbrukeren tilegnet seg 2 kort med periodebeløp på kr. 2.500,- på hver av kortene for tilsammen kr. 7.300. Også her ble klagers ansvar redusert til periodebeløpet som i sum utgjorde kr. 5.000,-.

Begge saker er akseptert av innklagede og tilsvarende saker er løst i samsvar med nemndas uttalelser.

Sparebankforeningen har i senere utkast til standardavtale inntatt opplysninger om at periodebeløpet ikke er ansvarsbegrensende. Rettstilstanden er bl.a. derfor fortsatt ikke avklart for alle kortkontrakter.

Omgang med den personlige koden

En rekke saker dreier seg om klagers oppbevaring av kort/kode. Bankklagenemnda har i sak 89010⁴ antatt at det ikke var grovt uaktsomt å nedtegne koden i et av 10-15 noterte telefonnummer selv om dette ble oppbevart sammen med kortet. I sak nr. 90017 fant nemnda at oppbevaring av kode sammen med andre 4, 5 og 6-sifrede tall i en notisbok sammen med kortet i bilen hvor kortet ble stjålet fra, var grovt uaktsomt.

Nemnda har behandlet 4 saker hvor klager har hevdet at misbrukeren observerte koden i forbindelse med kortholders bruk av kortet i

⁴ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 83 flg.

minibankautomat. I 3 av sakene sa nemnda at klager ikke hadde handlet grovt uaktsomt. Dette gjaldt også i en sak hvor klager blant venner ikke hadde gjort særlig for å skjule koden for disse.

I en sak (89064) fant nemnda at kortholder hadde handlet grovt uaktsomt. Han hadde kl. 0130 benyttet kortet i en minibankautomat hvor han beskrev tilstanden rundt automaten som svært kaotiske og turbulente. Klager antok at noen hadde sett ham over skulderen under uttaket og at han hadde tapt kortet ved minibankautomaten i forbindelse med uttaket.

I en sak som vi den gang trodde var helt spesiell hadde misbrukeren fått tak i klagers kort og ringt ham idet han ga seg ut for å være fra banken. Misbrukeren oppga at kortet var innlevert banken og ba kortholder oppgi koden, slik at kortet kunne sperres. I farten ble klager glad for at kortet var funnet og oppga koden over telefonen. Flertallet på 4 av nemndas medlemmer fant at klager ikke hadde handlet grovt uaktsomt når hun etter ca. 3 kvarter hadde tenkt seg om og ringt banken for sperring. Mindretallet på 1 fant at kravet til hemmeligholdelse også gjaldt i slike situasjoner og mente at klager hadde opptrådt grovt uaktsomt.

Etter at denne saken var avgjort av nemnda har Bankklagenemndas sekretariat fått opplysninger om i hvert fall 4 tilsvarende saker hvor misbrukeren har lykket i samme bløff.

Umyndige kortholdere

Den siste kategori kortsaker jeg vil trekke frem er de hvor kortholder er umyndig. I sak nr. 89001 hadde en 15 årig gutt selv overtrukket kontoen med kr. 3.272,- ved bruk av kort. Beløpet kunne ikke kreves inn, jfr. vergemålslovens § 2, hvoretter umyndiges gjeldsstiftelse er ugyldig. Kortholder hadde imidlertid påført banken tap ved uaktsomhet / forsett, og var ansvarlig etter skadeerstatningslovens § 1-1. Etter klagers alder, utvist atferd, økonomisk evne osv. ble erstatningsbeløpet satt til kr. 1.500.

I sak nr. 89014⁵ oppbevarte en umyndig koden sammen med kortet og mistet dette på bussen. Kortet ble misbrukt for kr. 6.409. Også her ble det vist til vergemålslovens § 2, klager hadde utvist grov uaktksomhet og erstatningsbeløpet etter erstatningslovens § 1-1 ble satt til kr. 1.500.

Jeg har idag inntrykk av at man i Norge er svært tilbakeholden med å utstede alminnelig bankkort til ungdom. Denne prosess var nok igang allerede før nemndas uttalelser, men disse har nok ytterligere bidratt til at ungdomskortene fremstår som lite attraktive å tilby for bankene.

AVSLUTNING

Bankklagenemnda er et rent tvisteløsningsorgan, men en må anta at publiseringen av nemndas avgjørelser er en viktig informasjonskilde både for forbruker og ikke minst bankene om rettstilstanden på området. Et problem er at bankene har valgt forskjellige kontraktsformularer med ulike bestemmelser, ofte uten at ulikhetene er særlig godt begrunnet. En kunne tenke seg fra Bankklagenemndas side at avtaleformularene også for kortavtalene ble standardisert slik at uttalelsene fikk generell gyldighet. Slik standardisering vil etter min vurdering neppe ha noen konkurransemessig virkning til ulempe for forbrukerne, både fordi slike kortbetingelser neppe idag betyr noe konkurranseelement og fordi en må anta at forbrukermyndighetene vil medvirke ved utforming av slike standardavtaler.

⁵ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 87 flg.

BANKINSPEKTIONENS ERFARENHETER AV KONSUMENTERS KLAGOMÅL MOT BANKERNAS BETALNINGSTJÄNSTER

Direktör Harry Karlsson, Bankinspektionen. Sverige

1. ALLMÄNT OM KLAGOMÅL MOT BANKTJÄNSTER

1.1 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

I ett pressmeddelande den 5 juni 1990 informerade den statliga allmänna reklamationsnämnden, ARN, allmänheten om att ARN fr o m den 1 juli 1990 åtar sig att juridiskt pröva tvister mellan enskilda konsumenter och banker eller andra finansinstitut. Frågor om avtalstolkning och ersättningsanspråk kan tas upp. Prövningen från den partssammansatta nämndens sida skall endast baseras på skriftligt underlag och beslutet blir enbart en rekommendation till tvistlösning, eftersom ARN inte är en domstol.

Någon särskild klagonämnd för prövning av klagomål från missnöjda bankkunder har inte funnits tidigare. Möjligheten att låta ARN även pröva sådana ärenden diskuterades men avvisades i början på 1980-talet i samband med en banklagsutredning (Ds E 1980:3) angående bl a konsumentskyddet inom bankområdet. Som det främsta skälet härtill hänvisade man till den tillsyn bankinspektionen utövade. Visserligen kunde en klagande konsument som regel räkna med att inspektionen inte åtog sig att lösa en civilrättslig tvist med en bank utan endast hänvisade till allmän domstol. Men enligt utredningen hade bankinspektionen både befogenhet och skyldighet att förvissa sig om att en bank inte handlade i strid med god banksed. Fann inspektionen att en bank framställt krav som var uppenbart ogrundade eller i övrigt av den beskaffenheten att de inte borde framställas av part som en bank, ansåg sig inspektionen oförhindrad att uttala sig i tvisten. Den redovisade ordningen fick i enlighet med utredningens förslag bestå, vilket sålunda innebar att bankinspektionen endast i undantagsfall förutsattes ta ställning i eller ge synpunkter på privaträttsliga tvister.

1.2 Bankinspektionens handläggning av klagomål

Under 1980-talet har till bankinspektionen inkommit ett kontinuerligt stigande antal klagomål, både muntliga och skriftliga. De sistnämnda omfattade under förra året omkring 1 200 ärenden. Skälen till ökningen är många och ett är utvecklingen av konsumentorienterade betalningssystem. Många klagomål handlar om fel eller dröjsmål vid betalningsöverföringar. Närmare hundratalet klagomål avsåg kontokortsanvändningen i bankautomater. Det är huvudsakligen från handläggningen av sådana ärenden som jag skall redovisa erfarenheter.

Handläggningen av klagomål har emellertid blivit så betungande att inspektionen nu tvingas göra en angelägenhetsgradering av ärendena. Bankinspektionen har nyligen vänt sig till finansinstitutens branschorganisationer med förslag om tillämpning av nya handläggningsrutiner fr o m den 1 juli 1990. Förslaget går ut på att inspektionen koncentrerar sig på de ärenden som bedömts vara av principiellt eller i övrigt av särskilt intresse. Andra ärenden kan överlämnas till berört institut för prövning och avgörande med möjligheten öppen till överprövning hos inspektionen. Om ett klagomål rör ett ekonomiskt anspråk och tvist uppstår eller kvarstår efter institutets utredning, bör institutet i sitt svar hänvisa klaganden till ARN.

Det har betonats från inspektionens sida att de nya rutinerna inte innebär att bankinspektionen undandrar sig ansvaret för konsumentfrågorna utan behåller sin insyn och bevakning. En sådan skyldighet kan härledas ur den lagstadgade tillsynsregeln att bankinspektionen skall uppmärksamma förhållanden som är av betydelse för en sund utveckling av finansinstitutets verksamhet. ARN har från sin sida i sitt ovannämnda pressmeddelande påpekat att frågan om en bank eller annat finansinstitut handlat i strid mot god banksed även fortsättningsvis skall prövas av bankinspektionen.

1.3 Begreppet god banksed

Vad avses då med god banksed? Allmänt kan sägas att med en banks förpliktelse att åstadkomma ett visst bestämt resultat följer i princip en allmän omsorgsplikt. Vidare måste ett mycket högt krav på fackmässighet ställas då banken exempelvis handlägger ett betalningsuppdrag. I den hårda konkurrensen på privatmarknaden är det naturligtvis för bankerna av grundläggande betydelse att värna

om den fackmässiga standarden och kundomsorgen. Ur detta har utvecklats en praxis eller god banksed i allmän mening under inflytande även av branschorganisationerna och den tillsyn som bankinspektionen utövat. Inspektionen har emellertid i begreppet god banksed även lagt in aspekter på den etiska standard som bankerna bör upprätthålla. I en banks relation till en privatperson som kund bör banken rent allmänt inte utnyttja sitt många gånger faktiska övertag utan har att behandla kunden på ett objektivt, hyggligt och anständigt sätt.

2. BANKKUNDERS REKLAMATIONER I BANKAUTOMATÄRENDEN

2.1 Allmänt om reklamationernas innehåll

Enligt de klagomål angående bankautomatservicen som inkommit till bankinspektionen avser en kontohavares reklamation av fel typiskt sett en invändning mot att banken debiterat kontot för ett uttag i bankautomaten (Bankomat, Minuten eller motsvarande). Två kategorier av sådana reklamationer kan erfarenhetsmässigt urskiljas med utgångspunkt från kontohavarnas invändningar mot debitering av kontot:

- 1) kontohavaren förnekar kännedom om uttaget;
- 2) kontohavaren påstår att ett eget uttagsförsök resulterat i att för lite pengar eller inga pengar alls matats ut ur automaten.

Under kategori 1 kan följande typfall beskrivas. Kontohavaren påstår att

- a) obehörig har åtkommit bankkortet genom stöld eller i samband med kontohavarens förlust av kortet på annat sätt,
- b) någon har, obemärkt för kontohavaren, "lånat" kortet och återställt det efter uttaget,
- c) vare sig kortet eller den personliga koden har varit åtkomliga för någon annan.

I det följande beskrivs det handlingsmönster hos bank i reklamerationsfall inom nyssnämnda kategorier som under åren, bl a

efter rekommendationer av bankinspektionen, kommit att utvecklas till ett uttryck för god banksed i Sverige.

2.2 Bankens tekniska utredning av omständigheterna

Då en kontohavare reklamerar ett fel av här aktuellt slag, ankommer det på den kontoförande banken, oavsett om uttaget gjorts i egen eller annan banks automat, att som en första åtgärd utan dröjsmål granska underlaget för transaktionen och automatsystemets funktionssätt vid tillfället i fråga.

I fråga om uttag som kontohavaren inte vill kännas vid uppkommer normalt ett krav på banken att styrka, att ordningsnumret på utlämnat kort till kontohavaren är identiskt med det vid uttaget registrerade kortnumret. Om kortnummeridentitet föreligger och automatjournalen och annan dokumentation visar på ett normalt uttagsförlopp i tekniskt hänseende, kan med hänsyn till automatsystemets uppbyggnad antas att den som gjort uttaget på automaten "knappat in" den personliga kod som hör till använt kontokort. Uppgift om denna kod har endast den person fått som varit behörig att motta kortet. En presumtion kan följaktligen sägas föreligga för att behörig kortinnehavare gjort uttaget. Enligt avtalade villkor om kortanvändningen har banken därmed formellt haft rätt gentemot kontohavaren att debitera det konto som kortet anslutits till.

Om en reklamation avser speciellt typfallen 1 a och 1 b kan skäl finnas att göra en äkthetskontroll av använt kontokort genom jämförelse i efterhand av avläst s k watermarkkod på uttaget mot uppgift om denna kod enligt dokumentation om ett automatuttag som kontohavaren godkänt.

Vid reklamation inom kategori 2, påstådda uttagsförsök, bör banken komplettera den tekniska utredningen om transaktionsförloppet med att granska bankens sedelavstämningsrapport som rör aktuell automat. Denna skall bestyrkas av de två personer som svarar för låskontrollen av automatens värdeskåp. Om automatjournalen indikerar att ett uttag fullbordats i normal tid och ordning, ger en uppgift om att kassadifferens eller i automaten "dumpade" sedlar inte förekommit ytterligare stöd för slutsatsen att registrerat belopp utmatats.

2.3 Utredning av omständigheterna i övrigt

Av grunderna för reglerna om inlåning i den svenska bankrörelselagen följer emellertid att banken är skyldig att tillse att utbetalning från konto sker till rätt person. Om kontohavaren, efter att banken presenterat underlaget och resultatet av sin utredning, alltjämt vidhåller sin reklamation, bör banken därför vid sitt ställningstagande till reklamationen även beakta de invändningar mot kontodebiteringen som kontohavaren anför. Tidigare omtalad presumtion för att kontohavaren gjort uttaget, som banken baserat på sin tekniska bevisning, bör med andra ord rimligen brytas om kontohavaren kan göra troligt att han eller hon ändå inte själv eller genom ombud genomfört transaktionen.

Banken bör sålunda i en andra utredningsfas ställa erforderliga kompletterande frågor om kortet och kodens handhavande m m i syfte att få omständigheterna i samband med uttaget så långt möjligt klarlagda. Hur banken uppfattar kundens trovärdighet blir i utgångsläget självfallet alltid beroende av om kunden är närmare känd av banken eller inte. Avgörande för bedömningen blir dock till sist vad klaganden har att berätta om det reklamerade förhållandet.

I typfallet 1 a) har kontohavaren vanligtvis omgående efter upptäckten av förlusten av kontokortet anmält saken till polisen och banken. Vid saldokontroll därefter har kontohavaren funnit att kontot debiterats för ett bankautomatuttag efter förlusten av kortet men innan anmälan därom hos banken. Uttaget har av kontohavaren satts i samband med kortförlusten och reklamerats som obehörigt.

Vare sig i typfallet 1 b) eller 1 c) har kontohavaren anmält förlust av bankkortet. I dessa fall har naturligtvis denne svårare att göra troligt att han eller hon inte känt till att någon annan obehörigt använt kontokortet och koden, särskilt om äkthetskontrollen av använt kort med hjälp av "watermarkkoden" varit positiv. Sannolikt kan kontohavaren inte sällan ha en rimlig förklaring som grundar sig på en misstanke att någon i kontohavarens krets av närstående eller nära bekanta har "lånat" kortet. Det är dock begripligt om kontohavaren avstår från att hos banken uttala en sådan misstanke. Klaganden bedyrar ofta att han hela tiden haft kontroll över sitt kort och att koden inte avslöjats för någon. Ibland har klaganden även påpekat att han bevisligen varit på annan plats vid uttagstillfället. Då klaganden inte kan bidra med någon förklaring till det inträffade, ställs naturligtvis frågan om trovärdigheten på sin spets.

2.4 Bevissvårigheterna

Banken har i de fall som lett till klagomål hos bankinspektionen inte haft något problem att lägga fram teknisk dokumentation som visar på att automatsystemet fungerat normalt och att kontohavarens kort och kod använts vid uttaget. Kontohavarens svårigheter att styrka ett påstående att obehörig gjort uttaget eller att fel uppstått vid ett uttagsförsök har varit uppenbara. Av hänsyn härtill och till att automatrörelsen huvudsakligen tillkommit i bankernas intresse och på deras villkor har bankinspektionen ansett det rimligt att banken, som ett uttryck för god banksed, påtar sig ett primäransvar för hanteringsfel och brister i systemet och inte lägger för tung bevisbörd på kontohavaren.

I sin anmälan till inspektionen har klaganden ofta ifrågasatt om något tekniskt fel uppstått. Även om någon garanti för systemets ofelbarhet inte kan lämnas, har det relativa fåtalet reklamationer inspektionen känner till talat för en stor tillförlitlighet med tanke på det årliga transaktionsantalet, under 1989 i runt tal 175 miljoner uttag. Framgången med ett automatiserat betalningssystem vilar emellertid i hög grad på allmänhetens tillit till att systemet fungerar korrekt. Om uppgifter om att systemet i några fall har kunnat manipuleras får stor spridning, kan denna tillit allvarligt rubbas. Härom fick sparbankerna en påminnelse under år 1986. Bakgrunden var i korthet följande.

Första Sparbanken hade under våren fått anledning att misstänka att kunder som påbörjat ett uttag i Minuten-automater i Stockholm i ett flertal fall blivit lurade genom att någon hindrat utmatningen av sedlarna i sedelutkastet. Manipulationen förorsakade beskedet "tekniskt fel" i automatens textfönster, men uttaget debiterades på kontot. I tron att pengar inte matats ut lämnade kunden automaten. Omedelbart därefter kunde gärningsmannen, som bevakade automaten, avlägsna hindret och plocka ut pengarna ur sedelutkastet.

Med tanke på risken för att kunskap om förfaringssättet skulle kunna spridas, om sparbanken utfärdade ett meddelande i saken, underlät banken att varna innehavare av Minuten-kort. Allt fler fall anmäldes emellertid och innan någon teknisk motåtgärd vidtagits av sparbanken, blev saken känd av massmedia under sommaren 1986 med stora rubriker och oro hos kunderna som följd. Hur

manipulationen av automaten gick till demonstrerades t o m av televisionen. Även om bedrägerifallen dittills varit begränsade till Stockholm, krävde situationen att förebyggande åtgärder vidtogs snabbt och så skedde efter ingripande av bankspektionen och sparbankernas centrala organ, bl a genom en teknisk modifiering av den dåvarande automattypen.

2.5 Bankens ställningstagande till reklamationen

Det hör till god banksed att bankens utredningsåtgärder i samband med reklamationen bör genomföras snarast möjligt och resultatet omgående delges kontohavaren med ett klart ställningstagande från bankens sida om banken godtar eller avvisar reklamationen.

Då banken avvisat en reklamation på den grunden att banken anser att kontohavaren själv medverkat till ett förnekat uttag eller att påstått fel vid uttagsförsök inte kunnat påvisas, gör inspektionen för sin del med ledning av handlingarna i ärendet bedömningen om omständigheterna är sådana att det kan anses strida mot god banksed att banken, mot kontohavarens bestridande, återoppar uttaget och vägrar att återföra beloppet till kontot. Som inledningsvis sagts ankommer det inte på inspektionen att göra någon fullständig bevisprövning i syfte att försöka lösa en tvist om banken betalt till rätt person. Detta är en sak för allmän domstol. Från nyssnämnda bedömningsgrund har bankspektionen endast undantagsvis funnit anledning till invändning mot bankens ställningstagande.

I andra fall har banken vid sitt ställningstagande godtagit kontohavarens reklamation och med andra ord satt tilltro till vad kontohavaren berättat i saken. Kontohavarens yrkande att få uttagsbeloppet återfört på kontot har emellertid vid förnekade uttag ofta avvisats på den grunden att banken ansett att kontohavaren varit oaktksam vid handhavandet av kort och kod och att han eller hon kan åläggas ansvar härför. Därvid har banken åberopat villkoren i en av kontohavaren undertecknad ansvarsförbindelse, som banken sedvanligen begär vid utlämnandet av kort och kod.

I fall då banken godtagit invändningen att obehörigt uttag gjorts, har dock ett utnyttjande av ansvarsförbindelsen för "kvittning" av uttagna belopp mot ett, mer eller mindre klart uttalat, skadeståndsanspråk från bankens sida inte ansetts förenligt med god banksed. För bank som tillämpat detta förfaringssätt har bankspektionen därför påpekat

att till kontot bör utan dröjsmål återföras uttagsbeloppet samt kompensation för ränteförlusten och eventuell uttagsavgift el dyl i samband med uttaget. Om banken vill hävda att banken är berättigad till ersättning för skada till följd av oaktsam hantering av kort och kod, har inspektionen hänvisat banken till att framställa ett sådant krav i särskild ordning, i sista hand hos domstol. Det bör observeras att banken har bevisbördan i detta fall.

2.6 Fördelning av betalningsansvaret

Lagstiftaren har endast till viss del tillgodosett behovet av skydd för konsumenten i situationer som berörs i det föregående. Vissa bestämmelser om betalningsansvar vid förlust av kontokort m m finns f n i 24 § i konsumentkreditlagen (1977:981), KKrL. Paragrafen lyder som följer:

"Avtalsvillkor som innebär att kontohavare skall vara betalningsskyldig för belopp, som påförts kontot genom att kontokort har använts av obehörig får göras gällande endast om kontohavaren eller annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontokortet 1. lämnat ifrån sig kortet till annan, 2. genom grov oaktsamhet förlorat kortet, 3. på annat sätt förlorat besittningen av kortet och icke snarast efter upptäckten anmält förlusten hos kreditgivaren.

För belopp, som på sätt i första stycket anges har påförts kontot sedan kreditgivaren mottagit anmälan att kontohavaren eller annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontokortet ej längre har detta i sin besittning, är kontohavaren betalningsskyldig endast om han förfarit svikligt."

Dessa lagbestämmelser är skrivna för kontokort som är knutna till konsumenters kortkreditavtal och berör inte bankkort som är knutna till inlåningskonto. Ingenting sägs heller om personlig kod. Vid en rättslig prövning av betalningsansvaret för obehörigt utnyttjande av ett sådant bankkort torde dock bestämmelserna analogivis få betydelse vid domstolens bedömning om villkoren i bankernas ovannämnda kortansvarsförbindelser är skäliga och hur de skall tolkas. Efter ett initiativ av konsumentverket har frågan om nya lagregler som gäller konsumentskyddet vid kontokortshantering beretts inom justitiedepartementet. Samtidigt måste ju som bekant

arbetet med normgivningen på detta område inom EG och EFTA beaktas.

Bankinspektionen och bankerna är ense om att bankerna, som ett uttryck för god banksed, bör respektera bestämmelserna i 24 § KKrL även i de fall fråga är om bankkort knutet till inlåningskonto. Bankernas ställningstagande till reklamation av bankautomatuttag har endast i ett fåtal av de fall inspektionen prövat bedömts stå i uppenbar strid med dessa bestämmelser. En redogörelse för några av dessa fall återfinns i en seminarierapport (s 21 f) om "Elektronisk betalningsformidling og kontraktsvilkår", utgiven av Nordiska Ministerrådet (1989:44). I fall då bank i tvist om ersättningsanspråk gjort gällande att kunden hanterat kort och kod oaksamt, har förekommit att omständigheterna varit sådana att bankinspektionen funnit anledning ifrågasätta om oaksamheten varit grov. Någon vägledning har hittills inte stått att få i rättspraxis, enär domstolsfallen som rör betalningsansvar vid kontokortsanvändning varit få.

Det handlingsmönster vid reklamationer om bankautomattransaktioner som här beskrivits har i princip godtagits av bankerna. Ett problem har varit att få ett genomslag i handläggningen på kontorsnivå. Inom bankernas juristkommitté arbetar man för närvarande med att sammanställa en rekommendation och en praktisk vägledning på området.

3. UTVECKLINGEN INOM ANDRA BETALNINGSTJÄNSTER

I Sverige växer nu snabbt utbudet till konsumenterna av betalningstjänster som bygger på elektroniska system för självbetjäning. En uppdelning kan enligt följande göras utifrån bruk av kontokort eller inte:

- | | |
|----------------|---|
| kontokort | a) butiksterminaler; med eller utan PIN-kod |
| | b) telefonautomater, parkeringsautomater; utan PIN-kod eller annat medel för identitetskontroll |
| utan kontokort | a) bank per telefon med automatiserat svar (datasvar); med PIN-kod |
| | b) bank per telefon med manuell svarsservice (direktsvar); med PIN-kod. |

Klagomål som gäller användande av kontokort i förening med PIN-kod har hittills uteslutande gällt bankautomatservicen. Handläggningen i banker av reklamationer som gäller kortanvändning i butiksterminaler och bensinautomater bör naturligtvis i princip följa samma handlingsmönster som här har beskrivits. Vad däremot gäller telefonautomattjänster och "telefonbanking" pågår för närvarande en genomgång av säkerhetsarrangemangen och ansvarsreglerna med berörda institut och branschorgan efter initiativ av bankinspektionen, som därvid har samråd med konsumentverket.

En fråga som härvid aktualiserats, efter flera klagomål från allmänheten, är formerna för införlivande av nya tjänster i kontomellanhavandet. En ny tjänst som bygger på telefonanvändning har ofta kopplats till inlåningskonton utan att kontovillkoren för disposition av kontot ändrats. Vad gäller anslutningsproceduren har kontohavaren i vissa fall endast meddelats att den nya tjänsten finns tillgänglig omedelbart, utan att ha fått tillfälle att uttala någon mening därom. En annan form av massanslutning av kontohavare har skett genom s k negativ avtalsbindning. Anslutningen kvarstår då om kontohavaren inte skriftligen avsäger sig deltagande. Bankinspektionen har för sin del uttalat att de säkerhetsmässiga förhållandena i dessa tillämpningar är sådana att ett bevis om att kontohavaren övervägt erbjudandet om telefonservicen bör föreligga i form av ett skriftligt medgivande till kontoanslutningen.

ELEKTRONISK BETALINGSFORMIDLING – KONTRAKTSVILKÅR

*Førsteamanuensis Olav Torvund,
Institutt for rettsinformatikk, Universitetet i Oslo*

1 UTGANGSPUNKTER

Jeg vil behandle regulering av betalingsformidling i et noe videre perspektiv enn det tittelen skulle tilsi. Det lar seg ikke gjøre å drøfte kontraktsregulering uten at man har avklart hva som skal være gjensstand for regulering, hvilke spørsmål som bør reguleres, og endelig om spørsmålene bør reguleres i lov eller kontrakt. Det er derfor for det første nødvendig å drøfte selve utgangspunktet: Hva er det man mener med betalingsformidling, og hva vil det si at den skjer elektronisk? For det annet kan ikke kontraktsregulering kan vurderes løsrevet fra de rettslige rammer for virksomheten som er etablert gjennom eventuell lovgivning og rettspraksis.

1.1 Hva er betalingsformidling?

Det er en tendens til at man diskuterer betalingsformidling uten at man har presisert nærmere hva dette innebærer. En rekke forskjellige tjenester samles under betegnelsen betalingsformidling, og debatten bærer en del preg av at ulike tjenester diskuteres under ett, noe som gjør at debatten ofte er lite fruktbar. Det kan ofte synes som om man setter likhetstegn mellom bruk av «plastkort» og betalingsformidling, men plastkortene benyttes også til en rekke tjenester som ikke kan karakteriseres som betalingsformidling. Med *betalingsformidling* mener jeg en tjeneste som går ut på å *overføre betalingsmidler (penger) fra en betaler til en mottaker.*

Betalingsformidling må for det første avgrenses mot registrering av kredittkjøp. En rekke «betalingskort» brukes kun for å registrere kredittkjøp, og ikke for betaling. De klareste eksemplene vil være kort utstedt av selger. Her benyttes kortet som legitimasjon ved kjøp på kreditt, ikke til betaling. Betaling skjer først senere, når kjøper får tilsendt en faktura som så skal betales gjennom et av de eksisterende betalingsssystemer, i norden typisk gjennom et giro-system. Om kortet

utstedes av en tredjepart, så vil heller ikke dette nødvendigvis innebære at det skjer noen betaling.

En rekke av de problemer som man har diskutert når det gjelder betalingsformidling i forbrukersammenheng, gjelder belastning av kundens konto. Når det skjer en *betaling*, vil kunden bli belastet for transaksjonene, og må eventuelt kreve at beløpet tilbakeføres. Dersom det ikke skjer en betaling, bare en fakturering, kan kunden nekte å betale dersom man mener at fakturaen er uberettiget. Kunden kan her sørge for at betaling ikke skjer. Dette gir kunden en annen posisjon overfor kort-utsteder.

Noen kort brukes i utgangspunktet til registrering av kjøp. Men i tilknytning til kortet inngås en avtale om at faktura skal dekkes ved *direkte debitering*. Her vil kundens konto bli belastet direkte, med da i kraft av debiteringsavtalen, og ikke kortavtalen i seg selv.

Konklusjonen her er at man må skille mellom betaling og kjøpsregistrering. Den teknologien som benyttes kan være lik, men de to transaksjonstypene er rettslig sett forskjellige. Man må se på de funksjoner som utføres, og ikke på den teknologi som benyttes. Av denne grunn mener jeg også at det ikke er noen god løsning å gi en regulering som tar utgangspunkt i teknologien, slik man f.eks. har gjort i Danmark med *lov om betalingskort*, med mindre hensikten nettopp er å regulere bruk av en bestemt teknologi (noe jeg generelt er meget skeptisk til).

For det annet må betalingsformidling avgrenses mot uttak av kontanter i egen bank. Å heve penger man har innestående i en bank er ikke betalingsformidling, uansett om uttaket skjer i over skranken eller i automat. Uttak i annen bank kan derimot ses på som betalingsformidling. Det kan være grunner for å likestille uttak i minibanker med uttak i annen bank, ut fra en betraktning om at minibanksystemet fremstår som uavhengig av kontobanken.

1.2 Når er betalingsformidling elektronisk?

Elektronisk betalingsformidling. Det er vanskelig å finne et hensiktsmessig avgrensningskriterium for hva som skal regnes for *elektronisk betalingsformidling*. Enhver betalingstjeneste er i dag mer eller mindre elektronisk. Også for dokumentbaserte tjenester vil blant annet hele avregningen skje elektronisk. Det eneste avgrensningskriteriet som etter

min mening kan være hensiktsmessig, er at betalingsoppdraget gis i elektronisk form. Men heller ikke dette er noe velegnet kriterium. Etter min mening bør man ta utgangspunkt i transaksjonens materielle innhold, og ikke i den teknologi som benyttes. Teknologien er etter min mening ikke et hensiktsmessig avgrensningskriterium, hvilket innebærer at det generelt ikke er særlig meningsfylt å snakke om elektronisk betalingsformidling.

Mulighetene for misbruk av betalingskort har til en viss grad sammenheng med teknologien. Systemene er selvbetjente slik at kunden selv får direkte, om enn begrenset adgang til betalingssystemene. Der er dermed ingen person som «vokter porten» mellom kunden og bankens systemer. Man «identifiserer» seg ved en PIN-kode, noe som gir en vanskelig bevissituasjon.

Betalingsformidling vil i praksis forutsette at den som skal betale enten har et tilgodehavende eller er gitt en kreditt hos den som skal utføre tjenesten. Man kan enten be formidler betale ut fra et tilgodehavende (innskudd), eller man kan be formidler om å betale ut mot at betaleren selv på et senere tidspunkt betaler inn til formidleren. Betalingstjenestene forutsetter med andre ord at man har en innskuddskonto eller en kredittavtale med formidleren. Deler av den regulering som gjelder for innskuddet eller for kreditten vil også få betydning for reguleringen av betalingstjenester. Men man må ikke blande sammen innskudds- eller kredittvilkår med vilkårene for den betalingstjeneste som ytes.

2 RETTSLIGE RAMMEBETINGELSER

Man kan ikke ta stilling til hvilke spørsmål som bør reguleres i en kontrakt uten at man kjenner de rettslige rammer for virksomheten. Et første spørsmål som man etter min mening må ta stilling til, er om hvem som helst skal kunne tilby betalingstjenester, eller om dette skal være forbeholdt visse typer av foretak. Heller ikke dette spørsmålet kan diskuteres i sin fulle bredde innenfor rammen av dette foredraget. Men mitt standpunkt er at betalingstjenester bare bør kunne tilbys av banker, postverket og finansieringsselskaper. Hovedbegrunnelsen for dette standpunktet er at formidler håndterer store beløp på vegne av andre, og det er en tjeneste som har meget stor betydning

i samfunnet. Det bør derfor stilles krav til organisasjon, soliditet, tilsyn, osv.

Det bør også etableres «trafikkregler» for betalingsformidling. Dette vil blant annet innebære en regulering av når betaling skal anses for å være skjedd, forholdet til tredjemenn og legitimasjonsvirkninger ved visse typer betalingstransaksjoner. Dette vil være spørsmål som må avklares i forholdet mellom betaler og betalingsmottaker som benytter seg av forskjellige betalingstjenester, og kan følgelig ikke reguleres i en avtale mellom f.eks. betaler og formidler. Når det gjelder selve betalingsoppdraget, kan det også være aktuelt å regulere plikter i forhold til gjennomføring av transaksjonen, samt ansvar ved mislighold. Denne reguleringen bør i hovedsak være deklarasjonsmessig, men vil kunne gjøres preseptorisk i forbrukerforhold.

I tillegg til dette kommer spørsmålet om bruk av de opplysninger som genereres ved bruk av betalingstjenester. Dette vil først og fremst reguleres av personregisterlovgivningen, og jeg vil ikke drøfte det nærmere i denne sammenheng.

3 AVTALEREGULERING

Jeg tar utgangspunkt i betalingstjenester som er aktuelle for forbrukere, og vil se på avtaleregulering i slike tilfeller.

De forhold som bør reguleres, er i hovedsak følgende:

- Hva slags betalingstjeneste skal utføres.
- Hvilke krav skal stilles til utførelsen av betalingstjenesten, særlig hvor lang tid det skal kunne ta å gjennomføre en transaksjon.
- Formidlers ansvar ved mangelfull utførelse av oppdraget.
- Krav til oppdraget.
- Særlige plikter når det gjelder oppbevaring av betalingsinstrumenter, hemmelighold av koder, m.v.
- Ansvar ved misbruk av betalingsinstrument.
- Rett til endring av betingelser.

3.1 Hva slags betalingstjenester

Dette vil typisk være en angivelse av hva slags tjenester forbrukeren skal ha tilgang til. Ser man dette i et rett/plikt perspektiv, vil dette for det første regulere hva slags betalingsoppdrag formidler plikter å utføre. Men det vil også til en viss grad regulere hva slags transaksjoner formidler har plikt til ikke å gjennomføre.

Man kan eksemplifisere med minibankkortet. Hvis avtalen sier at kortet kan benyttes til uttak av kontanter på minibanker i Norge og ikke noe mer, så kan kortholder ikke kreve å kunne bruke det ved varekjøp, til betalingsoverføringer fra en konto til en annen, i utlandet, osv. I dette ligger også at formidler ikke har rett til å belaste kortholder for de aktuelle typer av transaksjoner. Om kortholder likevel benytter kortet ved f.eks. kjøp av varer, og formidler slipper transaksjonen igjennom, oppstår ingen problemer.

I det øyeblikk kortet blir misbrukt av en annen enn kortholder, vil dette kunne få reell betydning. Slik systemet i dag fungerer, er det ikke like strenge kontrollrutiner ved kjøp av varer som det er ved uttak av kontanter fra minibank. Hvis uvedkommende benytter kortet til å få utført andre tjenester enn de som er nevnt i avtalen, må utgangspunktet være at kortholder ikke kan holdes ansvarlig for slik bruk selv om betingelsene for ansvar ellers er oppfylt.

Inn under dette punktet kan man også regne eventuelle beløpsgrenser. Disponibelt beløp kan i praksis begrenses på to måter. Man kan sette en totalramme, og man kan fastsette et periodebeløp. En totalramme vil gjerne være innestående på den aktuelle konto, og/eller en innvilget kreditt. Periodebeløp kan f.eks. være satt til et maksimalt beløp pr uke, uansett om det skulle være mer midler disponibelt på den konto kortet er knyttet til. I tillegg er det for noen kort innført en aktivitetsbegrensning, som gjør at det ikke kan utføres mer enn et visst antall transaksjoner i løpet av en periode.

I forhold til slike begrensninger er det to spørsmål som vurderes. For det første i hvilken grad slike begrensninger også vil være en begrensning av kortholders ansvar. For det annet om kortholder kan baseres seg på at man har en sikkerhet tilsvarende det som ville følge av en slik begrensning, selv om det ikke er gjort uttrykkelig avtale om det.

I Norge har *Bankklagenemnda* inntatt det standpunkt at et periodebeløp også er en begrensning for kortholders mulige ansvar ved misbruk. Dersom misbruket overskrider dette beløpet, vil kortutsteder måtte bære resten av tapet.

Når det gjelder totalt disponibelt beløp, så har *Bankklagenemnda* kommet til at dette ikke er noen begrensning når det gjelder ansvar. Selv om det ikke er disponible midler på en konto, kan kortholder bli ansvarlig for tap inntil avtalt periodebeløp. I *Sverige* har *Bankinspektionen* vurdert manglende dekningskontroll som en teknisk svikt i systemet, og lagt til grunn at kortholder ikke kan holdes ansvarlig for mer enn innestående på konto. Selv synes jeg at den svenske løsningen her er å foretrekke fremfor den norske.

Et relativt nytt problem er at visse kort ikke har noen begrensning ut over innestående på konto. Det har vært eksempler på meget store tap, f.eks. når noen uberettigede personer på denne måten har fått tilgang til et firmas kassakreditt ved å stjele et firmakort. Jeg har ikke noe endelig standpunkt i forhold til slike saker, men synes nok at banken ikke kan tilby et system som innebærer så stor risiko for kunden uten at kunden er blitt gjort tilstrekkelig oppmerksom på den risiko han løper. Når tapet blir stort, bør derfor banken ikke kunne velte hele tapet over på kunden. Men hvordan tapet bør fordeles, har jeg foreløpig ikke tatt standpunkt til.

3.2 Krav til gjennomføring

Når man gir banken et betalingsoppdrag, bør det være klart hvilke krav som kan stilles til gjennomføringen.

Dette gjelder for det første hvor lang tid det skal kunne ta å få gjennomført oppdraget. Her kan det ikke stilles noen generelle krav, ut over at det skal skje innen «rimelig tid», eller lignende. Hvor lang tid man faktisk må regne med, vil avhenge av den tjenesten som benyttes. Men den som betaler et beløp som skal være betalt innen en viss frist, skal kunne være rimelig sikker på at beløpet står til mottakerens disposisjon innen utløpet av denne fristen.

Videre må man kunne kreve at beløpet ikke utbetales til uvedkommende på en måte som medfører at betaler risikerer å måtte betale beløpet en gang til.

Formidlers plikter vil være å utføre betalingsoppdraget i henhold til den instruks som er gitt. Det betyr at dersom instruksen er mangelfull, så vil ikke formidler kunne lastes for dette. Har man f.eks. oppgitt feil konto for mottaker, kan ikke formidler lastes for at beløpet kommer for sent fram, eller endog blir godskrevet en person som ikke skulle hatt beløpet. Men det bør stilles visse krav til formidlers kontroll av oppdraget. Dersom oppdraget gis i elektronisk form, bør systemet f.eks. kontrollere at det kontonummer som er oppgitt er et gyldig kontonummer i systemet.

For dokumentbaserte systemer er det i Norge antatt at bankene kan bli ansvarlig dersom de uten innsigelser mottar en bankgiroblankett som ikke er korrekt utfyllt. For postgiro har Postverket i postgiroforskriftenes § 16 fraskrevet seg ansvar for tap som skyldes at blanketter ikke er riktig utfyllt.

3.3 Ansvar dersom oppdraget ikke utføres

Dersom oppdraget ikke utføres som forutsatt, oppstår spørsmålet om formidlers erstatningsansvar. Det kan tenkes tre hovedtyper av tilfeller. For det første kan betalingen komme for sent fram. For det annet kan beløpet blir utbetalt til uvedkommende. For det tredje kan beløpet «bli borte». Utbetaling til uvedkommende må presiseres slik at det er utbetaling til feil adressat i forhold til hva betaleren har oppgitt i oppdraget. Dette er en helt annen situasjon enn der uvedkommende initierer et betalingsoppdrag.

Det kan i seg selv være vanskelig å konstatere forsinkelse så lenge det ikke er satt noen eksakt frist for å gjennomføre oppdraget. Det er heller ikke mulig å stille opp noen generell regel for hvor lang tid et betalingsoppdrag skal kunne ta, uten at det foreligger forsinkelse. Det er forskjell på vanlige «massetjenester» for betaling av mindre beløp, og spesialhåndtering av større beløp nettopp med sikte på at disse skal komme fort fram.

I den senere tid har man sett at både banker og Postverket har begynt å fokusere mer på hastighet i sin markedsføring. Dette må også lede til at det skal mindre til før man konstaterer forsinkelse. I den forbindelse kan det nevnes at Postgiro er den som sterkest har fokusert på hastigheten, men samtidig har de fraskrevet seg ethvert ansvar for forsinkelse.

Utbetaling til uvedkommende vil man normalt kunne konstatere uten alt for store problemer. Overgangen er mindre klar mellom en svevende forsinkelse og en definitiv uteblivelse.

Det neste spørsmålet er ansvarets omfang. Ved forsinkelse vil man ha tre muligheter: Ikke noe ansvar, ansvar for rentetap eller konsekvenstap inklusive renter. For det norske postverkets betalingstjenester er alt ansvar for forsinkelse fraskrevet i postlovens § 22. Min mening er at formidler som hovedregel bør være ansvarlig for rentetap, men ikke for konsekvenstap.

Dersom beløpet blir utbetalt til feil person, blir det et spørsmål om denne utbetalingen er frigjørende for formidler. Dette kan enten bygges på legitimasjon, eller på risikobetraktninger.

Hvis beløpet blir borte, vil man i tillegg til de nevnte erstatningsposter få spørsmål om ansvar for beløpet. Her må utgangspunktet være at dersom formidler ikke en gang kan påvise at en transaksjon er gjennomført, det vil si at et beløp er utbetalt eller overført til en identifiserbar konto, så kan heller ikke den angivelige betaler belastes for transaksjonen. Kan overføringen identifiseres, så er man over i en situasjon med utbetaling til feil person.

Rettstilstanden når det gjelder ansvarsspørsmålene er uklar, og det vil være ønskelig med en avklaring gjennom kontraktsregulering.

3.4 Krav til oppdraget

Jeg tenker her på hvilke krav som stilles for at formidler skal bli forpliktet i forhold til et gitt oppdrag. Det kan være krav om bestemte autentifikasjonsprosedyrer, krav til hvilke opplysninger oppdraget skal inneholde, m.v. Dersom bestemte krav ikke er oppfylt, har formidler rett til å avvise oppdraget. Ofte vil han også ha *plikt* til å avvise et oppdrag, f.eks. når bruker av et minibankkort ikke taster inn rett kode.

Hvorvidt oppdraget er gitt på foreskrevet måte, vil også kunne få betydning for ansvarsspørsmålet. Dersom et oppdrag ikke gis på forskriftsmessig måte, vil dette kunne føre til at oppdraget ikke blir korrekt utført, uten at betaler av den grunn kan kreve erstatning.

3.5 Særlige plikter når det gjelder oppbevaring av betalingsinstrument, kode m.v.

Et av de spørsmål som i praksis skaper flest problemer når det gjelder betalingsformidling i forbrukerforhold, er misbruk av betalingsinstrumenter. Dette kan være sjekkehefter, kontrollkort for sjekker (bankkort), betalingskort, PIN-koder m.m. Uaktsom oppbevaring av slike instrumenter øker risikoen for misbruk, og det er derfor viktig å stille krav til oppbevaring.

De krav som stilles må være realistiske. Man har i noen avtaler om betalingskort sett klausuler om at «kortet må oppbevares som et verdipapir». En slik klausul stiller helt urealistiske krav, slik at den i praksis ikke kan få gjennomslagskraft. Et betalingsinstrument, f.eks. et betalingskort, er noe man må ha med seg når man skal foreta en betaling. Et verdipapir vil man derimot oppbevare i en bankboks eller annet lignende sted, i og med at man vanligvis ikke har behov for å ha det med seg. Selv om slike «verdipapirklausuler» neppe ville kunne få gjennomslag i praksis, bør de ikke med i kontraktene. Man har sett eksempler på at de har blitt påberopt etter sitt innhold av kortutstedere, og forbrukeren får da unødig store vanskeligheter med å nå fram med et eventuelt krav overfor utsteder. Hvis man først skal benytte seg av denne form for referanser til andre dokumenter, ville det vært mer treffende å si at de skal oppbevares som kontanter.

Selv om temaet er *elektronisk* betalingsformidling, kan det være grunn til også å nevne blanketter. Visse blanketter, f.eks. bankgiroblanketter, er tilgjengelig for alle. Følgelig kan en forbruker i utgangspunktet heller ikke holdes ansvarlig for misbruk av slikt blanketter. Slike transaksjoner vil autentifiseres med en håndskrevet signatur, men det kan ikke stilles noen krav om «oppbevaring» av egen signatur. Det kan heller ikke kreves at man holder kontonummer hemmelig.

Det kan derimot stilles krav til oppbevaring av sjekkblanketter, men ikke særlig strenge krav. En sjekkblankett har i seg selv ingen legitimasjonsvirkninger. Det er etterhvert blitt vanlig med kontrollkort for sjekker. Dette forutsettes brukt sammen med sjekkblankettene, og en del av sikkerheten i sjekksystemet er basert på at blanketter og kort holdes adskilt. Men fortsatt er det snakk om oppbevaring av fysiske objekter, og ikke hemmeligholdelse av informasjon. Og både blanketter og kort må være til stede når sjekken benyttes som betalingsinstrument, hvilket sterkt reduserer muligheten for å oppbevare dem separat.

Det er også begrenset hva slags krav som kan stilles til oppbevaring av betalingskort og kontrollkort for sjekker. Det forutsettes at man har disse med seg, hvilket gjør det vanskelig å stille for strenge krav.

Oppbevaring av kode er det som i praksis har skapt flest problemer. Dette er informasjon som forutsettes holdt hemmelig, og sikkerheten i systemene er avhengig av at denne informasjonen faktisk blir holdt hemmelig. Det stilles derfor krav til oppbevaring av slike koder, og disse kravene bør fremgå av kontrakten.

Det er likevel begrenset hva som kan stå i en kontrakt. Det er vanskelig å komme lenger enn til å si at koden skal oppbevares betryggende, at den ikke skal oppbevares sammen med kortet, og at den ikke må røpes for andre. Ofte stilles det krav om at man skal lære seg koden utenat, og tilintetgjøre meldingen som viser koden. Dette er etter min mening et urealistisk krav. Mange har problemer med å huske slike koder, og særlig problematisk blir det når man har flere koder som skal huskes.

Etter min mening kan man ikke gjennom kontrakt stille urealistiske krav til kundene, og deretter pålegge kunden alt ansvar dersom kravene ikke oppfylles. Kortutsteder bør derfor være forpliktet til å gi kunden en viss veiledning i hvordan man kan velge en kode som det ikke er lett for andre å finne fram til, og om hvordan kode kan oppbevares på en betryggende måte. Hvis kunden så har opptrådt i samsvar med de råd som har blitt gitt, så kan han ikke anses for å ha opptrådt uaktsomt. Hvis det ikke er gitt noen form for veiledning, er det vanskelig å hevde at det foreligger grov uaktsomhet, dersom kortholder har gjort et forsøk på å kamuflere koden.

3.6 Ansvarsregulering

Et av de mest kontroversielle temaer når det gjelder kontraktsreguleringen, er hvordan ansvaret skal fordeles dersom kortet blir benyttet av uvedkommende.

Et utgangspunkt må være at den som kontrollerer sikkerheten også må bære risikoen dersom sikkerheten ikke er god nok. Det er den som utsteder kort og opererer betalingssystemet som kontrollerer sikkerheten, og denne kan derfor som et utgangspunkt ikke holde kortholder ansvarlig for tap som skyldes svikt i sikkerheten. Det finnes eksempler på at kort kan benyttes i elektroniske systemer uten bruk av PIN-

kode. Her er det en åpenbar risiko for misbruk, og slike tap må bæres den som åpner for slik kortbruk (kortutsteder og/eller brukerstedet), og ikke av kortholder.

Nå kan risikofordelingen reguleres gjennom kontrakter. Man kan gjennom kontrakt påta seg en viss risiko. Men det bør da være et krav at kortholder uansett bare skal kunne påta seg en kjent risiko, i alle fall må dette gjelde i forbrukerforhold. Utsteder må bære eventuell risiko for tap som skyldes svakheter som man tidligere ikke har vært oppmerksom på.

Et spørsmål er om det skal kunne avtales en form for egenandel dersom kortet blir tapt og misbrukt. I Norge tillater man at kortholder holdes ansvarlig for inntil 500 kr, uten at det må påvises noen form for uaktsomhet. Det spørsmålet ble drøftet på NEK's seminar i København i mai 1988, og man kunne da konstatere at det var ulike oppfatninger om hvorvidt man burde akseptere en slik klausul.¹

Det neste spørsmålet er hva slags uaktsomhetsstandard som skal legges til grunn. Praxis er nå at det kreves *grov uaktsomhet* for at man skal bli ansvarlig for mer enn en eventuell egenandel.

Man må videre at stilling til om det skal være en beløpsgrense for ansvar, også i de tilfeller hvor det foreligger *grov uaktsomhet*. Man kan her fastsette en beløpsgrense i kontrakten, man kan legge til grunn at et periodebeløp også må anses som ansvarsbegrensning, og man kan la disponibelt beløp være grensen.

Kortholders ansvar faller bort i det øyeblikk tap av kort er meldt til kortutsteder, eller til en særskilt meldingssentral. Dersom det i praksis ikke er mulig å foreta effektiv sperring umiddelbart, vil dette måtte anses som en teknisk svikt som kortholder ikke kan holdes ansvarlig for.

¹ Diskusjonen er referert i *Elektronisk betalingsformidling og kontraktsvilkår*, NEK:s arbeidsrapport 1989, NORD 1989:44. Rapporten inngår i konferansedokumentasjonen.

4 BEVISPROBLEMER

Det vanskeligste problemet ved bruk av elektroniske betalingskort, er bevissituasjonen. Når man benytter elektronisk autentifikasjon vil det ikke etableres noen direkte forbindelse mellom person og transaksjon. Bevissituasjonen gir ikke noe direkte grunnlag for å peke ut en bestemt person, men de kan i større eller mindre grad ekskludere andre. Systemene er basert på at det skal være så vanskelig for uvedkommende å komme inn, at man kan legge til grunn at det er rette vedkommende som har foretatt transaksjonen hvis den først har sluppet igjennom, eller i alle fall at det er vedkommende som har gjort det mulig for andre å få tilgang til systemet.

Systemet kan sammenlignes med den man vil få dersom man har et låst rom med én nøkkel. Hvis noe er fjernet fra rommet, og det ikke er noen tegn til innbrudd, vil man legge til grunn at det må være den som har nøkkelen som har vært i rommet, eller denne må ha gitt andre tilgang til nøkkelen. Men det er ikke noe som positivt sier at det har vært nettopp denne personen som faktisk har vært der.

Nå er man ikke ukjent med å benytte denne form for indirekte bevis i nordisk rett, men man må ha klart for seg at utgangspunktet for bevisvurderingen er et annet enn om man har en håndskrevet signatur.

Det er typisk i konflikter at kortholder hevder at koden ikke er oppbevart sammen med kortet. På den annen side viser utskrift fra terminalene at den som har tilegnet seg kortet har gått rett til nærmeste minibank og tastet riktig kode på første forsøk. Banken legger derfor til grunn at koden må ha vært oppbevart sammen med kortet, eller ha vært røpet på en annen måte.

Det må innrømmes at det ikke er sannsynlig at koden har vært oppbevart på betryggende måte dersom uvedkommende har kunnet taste riktig kode ved første forsøk. Men det er likevel vanskelig å akseptere at kortutsteder uten videre skal kunne legge til grunn at det foreligger *grov* uaktsomhet.

Det er et problem at man nærmest får en situasjon med omvendt bevisbyrde. Kortholder anses for å ha opptrådt grovt uaktsomt, med mindre man er i stand til å bevise noe annet. Kanskje er det ikke urimelig å legge til grunn at kortholder har opptrådt uaktsomt, men

jeg har vanskelig for å akseptere at man uten videre skal kunne basere seg på at denne uaktsomheten har vært grov.

Bevisproblemene er imidlertid lite egnet til løsning gjennom kontraktsregulering.

HVA BØR REGULERES? PÅ HVILKEN MÅTE?

Oppsummering og diskusjon:

Hva er rettsstilstanden? Hva vil Norden?

Sesjonslederen Axel Edling innledet diskusjonen med en viss oppsummering, hvor han la vekt på at konferansen både hadde bidratt til større forståelse for de spørsmål som knyttet seg til forbrukerorientert, elektronisk betalingsformidling, og som var nødvendig for å kunne forberede regulering av området, og at det hadde gitt muligheten til ikke bare å observere utviklingen, men også å påvirke den. Forbrukerinstitusjonene kunne ikke alltid komme i etterhånd. For å gi grunnlaget for en form for forbrukerinnflytelse var en gjennomgang av området nødvendig.

Utviklingen krevde også en internasjonalisering. Derfor vil fremtiden kreve internasjonale løsninger og regler av et annet kaliber enn dagens.

Rekommandasjonen på dette området fra Kommissjonen for De europeiske fellesskaper trådte i kraft november 1988. Fra begynnelsen av arbeidet hadde man innen De europeiske fellesskaper tatt sikte på etablering av lovgivning, og hadde utarbeidet utkast til et direktiv på svært kort tid, et direktiv som bl a inneholdt regler som ga et visst forbrukervern. Men mot slutten av arbeidet ble det veltet over til en rekommandasjon, først og fremst av interessene bak bank- og finansinstitusjoner som krevde større frihet, og ikke ønsket å bli bundet av tvingende lovgivning.

Rekommandasjonen bygger stort sett på direktivet, men et av de elementene som var falt bort, var regelen som ga rett til alltid å betale med frigjørende virkning i kontanter. Igjen var årsaken til denne endringen bankinteresser.

Rekommandasjonen har hatt en viss effekt. Forbrukerorganisasjoner i Europa har gjennomført en undersøkelse av i hvilken grad medlemsland etterlever rekommandasjonen, og fant (våren 1990) at rekommandasjonens regler ikke ble etterlevet i de fleste land, inklusive Storbritannia og Irland - men at reglene ble fulgt i Vest-Tyskland. Etter planen skulle rekommandasjonen etter ett år vurderes av De europeiske fellesskaper med sikte på hvorvidt det burde fremmes forslag om et direktiv, men dette arbeidet er ennå ikke i gang.

I tillegg finnes det i Europa to supplerende regelsett.

Det ene gjelder villedende markedsføring og ble vedtatt i 1984 som et direktiv, som krever at medlemslandene gir nasjonal lovgivning på dette området. Men direktivet går ikke så langt som de nordiske markedsføringslovene, som f eks setter forbud mot isolert sett etterrettlig, men for aggressiv markedsføring. Det arbeides også med et regelsett orientert mot urimelige avtalevilkår. Her finnes det ikke noe unntak for betalingstjenester, og utkastet synes derfor også å dekke slike.

På grunnlag av diskusjonen første og andre dag ble to strategiske spørsmål antydnet.

(1) *Hva trengs av regler og tiltak for å styre utviklingen i den retning man ønsker?* Eller sagt på en annen måte: Hva er rimelige krav fra forbrukersiden?

I så måte trår man knapt på jomfruelig mark. European Consumer Law Group har latt utarbeide to dokumenter, som er inntatt i denne publikasjonen. Dette er dokumenter som inneholder rimelige krav på et område hvor De europeiske fellesskaper gjør lite og rekommandasjonen er utilstrekkelig.

De retningslinjer (guidelines)¹ som EFTA:s forbrukerkomité² har antatt, har krav på særskilt oppmerksomhet. Denne komité ledes av Turid Ström (Kooperativa förbundet, Sverige). Nestleder er Bernd Stauder (Sveits), som også deltar i European Consumer Law Group.

Dokumentets del I angir krav til tilgang til EFT- og EFTPOS-systemer. Del II inneholder forbud mot aggressiv eller villedende markedsføring av slike systemer. Del III inneholder krav til gjennom-siktbarhet. F eks har Eivind Jacobsens undersøkelse, presentert på konferansen, vist at det finnes et udekket informasjonsbehov. I dokumentet er det i detalj nevnt hva slags informasjon som bør være til stede. I del IV kreves det balanse i det privatrettslige forholdet, og det tas opp spørsmål som ansvarsdeling ved systemfeil, tap av kort og misbruk og spørsmål om bevisbyrde (del IV pkt 5). I del V

¹ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbruker-interesser I*, CompLex 5/90, TANO, Oslo 1990, jfr særlig s 159 hvor det refererte dokumentet i teksten nedenfor er gjengitt.

² Sub-Committee on Consumer Policy Affairs

reguleres mekanismer for løsning av tvister. Domstoler er her ikke et realistisk alternativ, man trenger nytenkning.

Til dette kan mye legges til. Hvis regler vurderes i et europeisk perspektiv, kan man spørre hvor detaljerte de bør være, hvilken virkning de vil få, hvordan de kan suppleres av avtalefrihet og hvilke andre midler som kan benyttes. Man kan spørre om det er mulig å styre utviklingen med rettsregler. Hvis man f eks stilte strengere krav til teknisk utvikling, ville det sette den tekniske utviklingen under større press. Bankenes kommentarer til EFTA-dokumentet ble etterlyst av enkelte - og i alle fall én av bankenes representanter sa at bankene var med på notene, men at det forutsatte at de som arbeidet med forbrukerspørsmål, tillot bankene å få delta i samarbeidet. Det ble nevnt eksempel på at i Sverige møttes representanter for bankene, Bankinspeksjonen og Konsumentverket to ganger årlig til et *Konsumentforum*, som spilte en viktig rolle på et område i rask utvikling. Vedkommende nevnte som eksempel at nye produkter og tjenester, inklusive vilkår, ofte ble testet på representanter for forbrukerorganisasjonene og Bankinspeksjonen.

Avtalens regler kan være berettiget selv om de bare gjentar gjeldende rett. I Europa har det stor interesse å fastslå hvem som har bevisbyrden, og at denne hovedsaklig ligger på den ene siden. Det vil lette argumentasjonen. Det er urealistisk å tro at slike tvister havner for domstolene, men de vil påvirke anvendelsen av reglene i banker og vil kunne støtte den enkelte forbruker.

(2) *Hvordan skal man gå frem i praksis?* Det nordiske samarbeidet er viktig, men den dimensjonen som De europeiske fellesskaper representerer, er avgjørende - man er avhengig av den forståelse og de holdninger som vokser frem i andre europeiske land. Dette er i seg selv et problem, for de nordiske land er skilt fra denne utviklingen av geografisk avstand, og utviklingen skjer i et miljø hvor maktbalansen er mer i disfavør av forbrukerne - en illustrasjon av dette er i og for seg det før nevnte direktivets skjebne.

Turid Strøm (leder av KF Konsumentpolitikk) beklaget at hun ikke kunne delta i diskusjonen på konferansens siste dag, da de internasjonale spørsmålene sto i sentrum. Men hun brukte denne foranledningen til å si noe om EFTA-dokumentet som nylig er antatt av EFTA:s forbrukerkomité. Denne komitéen var hovedsakelig sammensatt av forbrukerrepresentanter, men man hadde også næringslivsrepresentanter fra Finland og Sveits - disse hadde også vært med på å utforme dokumentet.

Det kunne være viktig også å rette oppmerksomheten mot EFTA. Nordisk samarbeid kunne gi en plattform for internasjonalt samarbeid, men den ga først og fremst en plattform for å påvirke samarbeidet mellom EFTA og De europeiske fellesskaper.

EFTA:s forbrukerkomité har på eget initiativ foreslått at tiden var moden til nå å skape et motstykke til De europeiske fellesskapers Consumer Consultative Council (CCC). De europeiske fellesskaper har gitt klarsignal for et samarbeide og foreslått en konferanse arrangert i fellesskap av EF og EFTA, noe man fra EFTA:s forbrukerkomité har ønsket i flere år.

Flere understreket at på en slik konferanse var det naturlig å prioritere spørsmålene i tilknytning til betalingsformidling generelt, og elektronisk betalingsformidling spesielt. Det ble også sagt at ikke bare forbrukersektoren, men også banksektoren, var rede til å stille opp i en europeisk sammenheng.

EFTAs ministerråd skal i høst ta stilling til hvorvidt det skal etableres en ren forbrukerkomité. Dette spørsmålet ble satt på dagsordenen ved Göteborg-møtet i juni 1990, og man har tro på at en ren forbrukerkomité vil etableres høsten 1990 - næringslivsrepresentantene i den eksisterende komitéen er i og for seg inneforstått med at de skal trekke seg.

Særlig forbrukerorganisasjonene bør føle et felles ansvar for å skape en god og sterk forbruker-representasjon i EFTA-sammenheng. Man kan beklage at interessen i å påvirke utviklingen via EFTA hittil er beskjedne, man trenger en ny komité med et nytt engasjement.

Innenfor dette området bør spørsmål omkring elektronisk betalingsformidling ha høyeste prioritet. Det er viktig å bringe de spørsmål som ikke allerede har funnet sin løsning innen De europeiske fellesskaper på banen, for på slike områder kan man håpe på innflytelse. De dokumenter som er utarbeidet innen EFTA, konferansens dokumentasjon og det veletablerte, nordiske samarbeidet kan gi ytterligere styrke. Man bør søke å bygge en felles plattform i forhold til De europeiske fellesskaper. Det nordiske samarbeidet er ikke tilstrekkelig - man konfronterer et marked som raskt ekspanderer, og hvor det er viktig å utvikle regler for fremtiden.

Andre understreket at det var viktig å møte den europeiske utfordringen, og at et eventuelt samarbeid med De europeiske fellesskaper i første omgang burde ta *betalingsformidling* som utgangspunkt snarere enn den *elektroniske* betalingsformidling.

Bl a ble det fremhevet at man i Norden hadde høstet erfaringer med nemnder og andre former for mekanismer for løsning av tvister som man burde dele med andre deler av Europa. Også erfa-

ringene fra arbeidet med kontroll av standardavtaler ga Norden et spesielt utgangspunkt.

Atter andre fremhevet at konferansens hovedmålsetning hadde vært å inventere hva som skjer i de nordiske landene, ikke først og fremst å lage en felles nordisk plattform for internasjonale initiativ. Særlig kunne man ikke kreve at representanter for banker og finansinstitusjoner bifalt slike tanker - det var ikke med denne forutsetning de var invitert til å delta på konferansen.

Behovet for fortsatt nordisk samarbeid ble også understreket. Konferansen representerte den andre runden omkring kontrakts-spørsmålene, og dette arbeidet burde fortsette og konkretiseres.

Alle de nordiske land hadde nå klagenemnder i arbeid. Det var viktig å følge erfaringene fra klagenemndenes arbeid. På liknende måte var den undersøkelse som var lagt frem av Statens institutt for forbruksforskning (SIFO) i Norge av Eivind Jacobsen viktig, og liknende empiriske undersøkelser kunne gi resultater det var interessant å orientere hverandre om.

Diskusjonen av sikkerhet var interessant, med spenninger mellom de tekniske aspektene og de rettslige knyttet til ansvar og risiko.

I diskusjonen ble det også fremhevet tre dimensjoner i den forutgående diskusjonen:

(1) Diskusjonen av betalingsformidling er generell, og kan ikke begrenses til elektronisk betalingsformidling.

(2) Det finnes en informasjonsdimensjon - samling av informasjon om forbrukere og deres adferd.

(3) Den teknologien som muliggjør dette.

En oppfølging burde skje i alle disse tre dimensjonene, man burde både se på betalingsformidling og på personvernspørsmålene. Systemene ville få konsekvenser for mulighet til å kontrollere egen situasjon. Mennesker som ikke var systematiske eller velordnede ville lett få problemer. Det var derfor viktig å beholde fleksibilitet i systemene, så befolkningen ikke ble inndelt i et A- og B-lag.

På bakgrunn av foredragene, ble det understreket et behov for en begrepsavklaring og -opprydning. Betydningen av å konsentrere seg om grunnleggende funksjonelle trekk ved betalingsformidling ble fremhevet - ellers fryktet man at man ville kaste bort ressurser på noe som ville vise seg å være skinnproblemer.

Det ble også fra norsk hold referert at i midten av 1980-årene hadde banksektoren hatt den holdning at man ikke ønsket regulering - betalingsformidling var en del av den frie næringsvirksomheten. Representanter for sentralbanken hadde ikke alltid sett det på samme måte, en hovedårsak var den sterke koblingen mellom kredittformidling og betalingsformidling. Paradoksalt nok kunne det synes som om norske banker hadde tatt dette synet til etterretning da norsk finansvesen havnet i det største uføret på 40-50 år. Det gjorde det mulig for sentralbanken å stipulere hvordan man ønsket forholdene i en situasjon hvor sentralbanken ellers ville måtte rake kastanjene ut av ilden for bankene. Klimaet for forståelse av sentralbankens synspunkt syntes å endre seg mot slutten av 1980-årene.

Det ble også hevdet at bankenes holdning til enkeltforbrukere var lite profesjonelt, og at det var vanskelig å forstå at saker om 7-8 000 kroner skulle havne for en klagemnd. Visa var, ble det hevdet, mer profesjonell. Visa innså at man kunne kritisere sikkerhet, men veide kostnader ved økt sikkerhet mot risiko for tap. I dag regnet man med at illegitime betalinger representerte 3-5 % av omsetningen, og tok ansvaret for dette.

Det ble hevdet at om ikke bankene endret denne holdningen, ville det ikke være marked for nasjonale bankkort i fremtiden.

Det ble opplyst at man i Norge forholdsvis nylig hadde nedsatt en banklovkommisjon. Dette representerte en utfordring for hvor langt det nordiske samarbeidet kunne utvikles, med bakgrunn i tradisjonene fra nordisk lovsamarbeid på andre områder. I stor grad møtte de nordiske land de samme problemene, og selv om det derfor var ulike syn på løsningen av enkeltspørsmål, burde man kunne høste fruktene av hverandres rettslige løsninger.

Det ble pekt på at hjemmebanktjenester snart ville bli tilgjengelig for forbrukerne. Alle slags banktjenester ville bli tilgjengelig fra en hjemmeterminal, noe som ville skape nye problemer. I Norden var nå pengemarkedet avregulert - man kunne alltid få låne penger, men til ulik pris og på ulike vilkår. Man burde forberede seg på situasjonen som ville oppstå når enhver fra en hjemmeterminal f eks kunne sikre seg lån - man burde aktivt møte situasjonen så utviklingen ikke gikk helt av hengslene.

Avslutningsvis ble det observert at overgangen til elektroniske penger var interessant i et pengehistorisk perspektiv. Så lenge man hadde sedler eller mynter i egen besiddelse, visste man hvor mye man kunne tape. Utviklingen av autentifikasjonssystemene syntes å skape en situasjon hvor man *var* penger, og at hvor mye penger man til enhver tid representerte, ble påvirket av en rekke andre faktorer, bl a av hvor mye man *tror* man har, noe som kan få betydning ved overtrekk av konto mv.

Men hvem tror man har penger? Banker har penger, men kan gå konkurs. Kanskje det bare er sentralbanken som har penger, når det kommer til stykket.

Og hva med den som ikke er troverdig nok til å få kort, men faller utenfor systemet?

SESJON 4 - OVERSIKT

Sesjons- og diskusjonsleder:
Kjersti Graver, Forbrukerombudet, Norge

**The European Communities and the
international regulatory framework**

Patrick Latham, EC Consumer Policy Service

Standardiseringsarbeidet i EF- og EFTA-landene

*Konsulent Rudolf Skantz,
Norges Standardiseringsforbund, Norge*

Forbrukerarbeidet i EFTA

*Per Anders Stalheim,
Familie- og forbrukerdepartementet, Norge*

**Consumer Banking Through Automated Teller Machines:
The position under UK law**

Chris Reed, Queen Mary & Westfield College, England

THE EUROPEAN COMMUNITIES AND THE INTERNATIONAL REGULATORY FRAMEWORK

Patrick Latham, EC Consumer Policy Service

The EC Commission's Consumer Policy Service is headed by a Director-General, and has been an independent administrative unit since January 1989.

Answering directly to the director-general is one director who is responsible for four divisions:

1. A new division on consumer information.
2. A division responsible for outside relations.
3. A division responsible for product safety and health.
4. A division dealing with commercial transactions: Credit, banking, insurance, trade marks, contract terms, package travel etc.

It is to this latter division that Mr Latham belongs.

Mr Latham drafted the Recommendation 88/590/EEC of 17. November 1988¹ on payment systems. This Recommendation was the product of long and detailed work on consumer credit, whose ramifications inevitably led him to consider Europe's payment systems. The consumer Policy Service had originally proposed that the relationship between card issuer and card holder should be regulated by means of a directive, but the professional lobbies (banks, retailers) took a negative attitude towards this strategy, and the Commission converted the text of the proposal into a Recommendation.

Throughout, the groups representing "trade" or "professional" interests had been vigorously active in lobbying for the view that a recommendation was the appropriate instrument. One of their main arguments was that the technology is still very new and must be permitted to develop. A directive or regulation, it was said, would

¹ Reproduced in Rolf Riisnæs (red) Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990: 136-143.

stifle this. While allowing some degree of force to this argument, the Commission declared the Recommendation that it would monitor the implementation of the Recommendation and if this were to prove unsatisfactory, the Commission would "take appropriate measures" (see the final recital in the text itself).

An internal report by the Commission's own departments, stimulated largely by the Consumer Policy Service, and reviewing the implementation of the Recommendation, had recently been produced. There would very soon be inter-cabinet discussion of the report. This would culminate in a decision on whether the Commission finds the Recommendation's implementation to have been satisfactory or not.

THE SUBSTANCE OF THE RECOMMENDATION

The Recommendation has two parts. The first part, with the annex, is addressed to issuers of "payment devices". The second part recommends Member States to permit transnational flow of the data necessary to enable payment transactions to be performed, though the amount of data is to be restricted to the minimum, and confidentiality is to be observed in respect of it. This second part demonstrates clearly that the Recommendation seeks to facilitate the smooth functioning of these payment systems.

The card issuer might well use parts of the Annex verbatim (or almost) from section 4 onwards. In practice the contract will no doubt be supplemented by the clauses drafted by the card issuer. The essential thing would be to include the terms set out in the Annex, particularly in paragraphs 4 to 8; if these are included, the contract would be acceptable from the Commission's point of view.

The Recommendation was obviously the result of a compromise between highly conflicting interests, but the net result is believed to be sound.

With respect to liability, detailed provisions would have required the preparation of a major report, after a great deal of research. Rather broad formulae were therefore used. If the cardholder commits no fraud, does not act with extreme negligence and complies with the requirements of paragraph 4.1 (a), (b) and (c) of the Annex, he will not be liable for damage arising from his use of the card.

The card issuer may want to take advantage of paragraph 8.3 of the Annex and make the cardholder liable for a sum up to 150 ECU. It is thought, however, that many card issuers will not do this. The American Express Company, for example, does not do so, and many retailers are taking the same view.

Mr Latham summarized the recent review of the implementation of the Recommendation. The review disclosed that some large issuers, such as American Express, are applying the terms of the Recommendation. Shell Oil Company, which issues an international card for use at Shell service stations, also complies with the Recommendation. Of the oil companies, generally, it can be said that they do not expect to be obliged to accept competitors' cards, and that this can be understood as well as approved.

It is now more than a year since the joint Legal Affairs Committee of the European credit institutions examined the Recommendation and gave their own reaction², which took the form of a code of conduct for the banks.

There was greater variety of reaction on the part of retail card issuers. One of the large European retail organizations had stated in writing that its members were already applying the terms of the Recommendation. This might well be the case with respect to France and the United Kingdom, but certainly not as regards some other Member States.

The Dutch Consumentenbond had reviewed 190 different contracts and had identified numerous examples of non-implementation, many of them not limited to retail companies.

This is mentioned in the report to the Commission. At a meeting of government experts in early May 1990 the extent of implementation was discussed. At this meeting it was stated by several of the national experts that the Recommendation had been implemented in general but that there were big gaps in implementation. For instance, it was reported from Ireland that the credit institutions could accept

² Reproduced in Rolf Riisnæs (red) Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I, ComplLex 5/90, Tano, Oslo 1990: 144-152.

the Recommendation, but had not yet fully implemented it; and that in Ireland it appeared likely that the Bankers' proposed code of best conduct would be put into operation in practice. The Netherlands had reported that terms equivalent, but not identical, to the Recommendation's were being implemented. Spain had gone so far as to report that the terms used there were not consistent with the Recommendation.

Some of the gravest difficulties were with respect to card issuers in Greece, Italy, Portugal and Spain. Many contracts were not clear in regulating the liability of the cardholder, and the liability was often not limited to 150 ECU. Also, it was often not clear that liability stopped at the moment of notification. In disputes on unauthorized use, the burden of proof should not rest on the cardholder, but very few contracts were following the spirit of the Recommendation. It was rather obvious that the card issuer was the only one of the parties who was in a position to secure the evidence. The Annex tackles the problems of liability in the case of faulty execution or non-performance of the money transfer - but in the contract made with the cardholder this was often left to national legislation.

The Bankers' proposed code addressed some key problems and proved that they had taken the Recommendation seriously! In taking the Recommendation seriously they had allowed themselves to stretch its interpretation in relation to certain points.

For instance, in their draft the cardholder would not be obliged to take "all appropriate steps" to keep the card safe, rather than "all reasonable steps". The words "reasonable steps" do not imply that the cardholder has to prove that the card has been kept safe in all situations. The Bankers' rewording would change the nature of the cardholder's obligation. The Bankers' draft would require the cardholder to notify the card issuer as soon as he or she had knowledge of the card being lost. This was acceptable, but the Bankers' draft would also imply that the cardholder has an obligation to make sure at all times that the card is not lost. This stretches the obligation to far - in requiring that the cardholder should "take the necessary measures to become aware" of possible loss, for this implies that the cardholder must at all times make sure that the card is safe. This is surely unrealistic and beyond reason.

The Recommendation uses the words "extreme negligence". The interpretation of this may vary. It might be extreme negligence to jot down the PIN code on the card, or on the plastic cover of the card. If the code were camouflaged in a sequence of numbers on the cover, this still might be an example of extreme negligence. If the code were written in a diary or cheque book, it might be a borderline case. But if camouflaged, it will be for the courts of law to determine these questions and interpret "extreme negligence" for us. There is obviously a slippery slope from extreme negligence, passing through "middling" negligence to simple negligence. Fortunately we have judges who will decide these matters for us.

Mr Latham also discussed the liability of the card issuer. If the issuer did not have the liability (and the Bankers' draft was now proposing to remove some part of the liability from the Bankers) who would then be liable? The card issuer is in a position where he can negotiate solutions for situations in which the system fail to function or in which they function badly. Notably, he can negotiate these solutions with other commercial parties in the chain of supply or production. Better that he should have this task, rather than leave unquantified liability on the shoulders of the cardholder.

In the market place the legal counterpart to sale of goods and provision of services is, obviously, the making of payment for them. Thus payment systems are basic to the market place, and they should therefore involve as little risk as possible for those availing themselves of the payment systems. This simple and basic position is rapidly gaining acceptance.

Diskusjon - EF og det internasjonale regelverk

Under diskusjonen ble det reist spørsmål om hvilken timeplan som var aktuell for arbeidet innenfor De europeiske fellesskaper. Det ble uttrykt håp om at man ville få en avklaring innen utgangen av 1990. Da Committee on Commerce and Distribution vedtok rekommandasjonen, var en av begrunnelsene for ikke å vedta bindende regler en henvisning til den rolle som medlemslandenes bakgrunnsrett spilte på området. Imidlertid er medlemslandenes bakgrunnsrett nokså forskjellig: Danmark har en lovregulering av bankkort allerede, andre medlemsland, bl a Storbritannia, vurderer slik lovgivning. Forskjellene er ikke bare reflektert i divergerende domstolpraksis, men også divergerende lovgivning. Dette kan bli argumenter for et direktiv på området.

Det ble også under diskusjonen utvekslet synspunkter på bruk av nemnd-ordninger, som er karakteristisk for de nordiske løsningene, og domstoler. Under diskusjonen ble det forøvrig presisert at det også var andre land som hadde tilsvarende ordninger, f eks Nederland. I det norske arbeidet med å argumentere for at kontraktens angivelse av et høyeste ukentlig uttak for bankkort som en maksimering av ansvar, hadde man hatt god støtte i avgjørelsene fra den nederlandske nemnd, og hadde også fått et interessant eksempel på hvordan praksis fra andre land kunne få nasjonal betydning.

Det ble også uttrykt at man ville akseptere avgjørelsene fra klagenemnder (eller "complaint boards") som veiledende på lignende måte som domstolavgjørelser, og at dette ikke ville møte sterke motforestillinger.

Bl a ble det trukket frem at det var urealistisk å overlate til domstolpraksis nærmere å bestemme hva som lå i begrepet "grov uaktsomhet" (eller det korresponderende begrepet i engelsk rett, "gross negligence"). Hvis forbrukere mangler økonomi til å bringe tvister inn for domstolene, risikerer man å få tilfeldige og usystematiske avgjørelser. Det er derfor viktig at andre enn den individuelle kortholder får adgang til å bringe saker inn til avgjørelse.

Man trenger enkle, konfliktløsende mekanismer. Som et eksempel ble det vist til det nylig vedtatte dokument om "Package Travel" (13.6.1990), hvor det ble slått til lyd for et uavhengig organ som kunne løse konflikter raskt og billig. Et slikt organ burde heller ikke være bundet av de formelle bevisreglene, ettersom det ikke var en egentlig domstol.

Et alternativ som ble nevnt, var bruk av ombud. I Storbritannia finnes det en "Banking Ombudsman" og en "Insurance Ombudsman". Slike uavhengige og profesjonelle representanter for forbrukerinteresser kan kanskje bidra til løsning også av konkrete konflikter.

Det falt også bemerkninger om bruk av sakkyndige ved løsning av konflikter, som det var alminnelig enighet om at kunne være verdifullt.

Man pekte også på at i Norden hadde forbrukerombudet adgang til å forhandle om hva som var rimelige vilkår i standardkontrakter. Dette gjorde det unødvendig i lov eller forskrift å angi krav til slike kontrakter, noe som lett ville føre til vekst i regelverket. Det lot til å være en alminnelig oppfatning at dette var en hensiktsmessig løsning. Imidlertid måtte man ikke se bort ifra at løsningen hadde sine motstandere blant de som ikke ønsket "vakt-hunder" i markedet.

Det falt også kommentarer omkring de erfaringer som ble høstet i forbindelse med arbeidet frem mot rekommandasjonen, og spesielt utviklingen bort fra et direktiv og mot en rekommandasjon som det var hevdet for en stor del skyldtes aktiv lobbyvirksomhet fra banksiden. Det ble spurt om man ikke hadde vurdert motpress, f eks i form av møter organisert i likhet med Åsgårdstrand-konferansen.

For omtrent ti år siden, ble det sagt, da produktansvaret var under utforming innen De europeiske fellesskaper, hadde forbrukerorganisasjonene vært svært aktive for å komme i dialog med produsentene. Men resultatene av dialogen var svært magre. I dag var man mer stemt for diskusjonsmøter om generelle prinsipper, som ikke tok sikte på å oppnå enighet mellom representanter for ulike interessentgrupper. Slike møter ga sjelden umiddelbare resultater, men man kunne spore virkningen over litt lengre tid.

Mer konkrete forhandlinger, f eks om avtalevilkår, kunne bedre løses i forhandlinger mellom forbrukerombud og andre parter.² I Storbritannia hadde man Director General for Fair Trading som hadde en slik rolle, og til og med Spania hadde sin Forbrukerombudsmann.³

¹ Se også diskusjonen etter innlegget av Chris Reed s 225 nedenfor

² Jfr straks ovenfor i teksten.

³ Det ble nevnt at man i Spania for tiden vurderte et forslag om etablering av en egen ombudsmann for utlendinger som hadde fast opphold i landet, ettersom dette etterhvert utgjorde en betydelig gruppe.

Det ble pekt på at forhåndsbetalte kort falt utenfor rekommandasjonen til De europeiske fellesskaper. Og det ble gitt uttrykk for at man var i tvil om utviklingen i forhold til disse kortene var kommet såvidt langt at man burde regulere dem. Hvis rekommandasjonen ble omformet til bindende regler, ville man måtte vurdere om omfanget skulle være det samme. F eks omfattet ECSAs anbefaling⁴ ikke hjemmebank-tjenester. Man måtte ha utviklingen under oppsyn, ved videreutvikling ville man ha behov for en mer detaljert regulering.

Et enkeltpunkt som ble berørt, var forholdet mellom rekommandasjonens pkt 2⁵ og Europarådets personvernkonvensjon art 12.⁶ Den frie flyten av informasjon over landegrensene som ble søkt sikret i rekommandasjonen kunne stanses på grunn av konvensjonens implikasjon om at konvensjonsland ikke var forpliktet til å overføre data til land som manglet tilsvarende personvern.

Dette var et kjent forhold, men hadde i praksis ikke skapt problemer. Det ble antatt at det minimum av opplysninger som var nødvendig for at betalingssystemene skulle virke, ikke skapte problemer i forhold til personvernet. Man var kanskje mer opptatt av en revisjon av konvensjonen, som utviklingen allerede hadde løpt litt fra.

Avslutningsvis ble det gjort generelle betraktninger omkring antallet jurisdiksjoner innen De europeiske fellesskaper. Med dagens medlemsland var det ca 18 jurisdiksjoner, tenkte man seg i tillegg de nordiske land, ville dette tallet være oppe 25, og tenkte man seg også utvidelse til øst-Europa, ville tallet bli minst 35. Åpenbart kunne man ikke oppnå ett økonomisk marked med en såvidt stor grad av diversifisering.

⁴ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, TANO, Oslo 1990:144-152.

⁵ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, TANO, Oslo 1990:136-143.

⁶ Jfr Rolf Riisnæs (red) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, TANO, Oslo 1990:182-194.

STANDARDISERINGSARBEIDET I EF- OG EFTA-LANDENE

Rudolf Skantz, Norges Standardiseringsforbund, Norge

Etter at vi har hørt Patrick Latham's foredrag, blir det min oppgave å fortelle om standardenes plass i bildet. "EFs nye metode", som den fremdeles kalles på tross av at det nå er fem år siden den ble vedtatt, går ut på at bare vesentlige krav til vern av liv, helse, arbeidsmiljø, ytre miljø eller forbruker (konsument), fastsettes i direktiver. De tekniske løsninger for å imøtekomme kravene utformes i standarder. Standardene blir derved viktige supplementer til direktivene.

Standarder er et formalisert regelverk i form av dokumenter. I prinsippet skal alle berørte interessegrupper ha et ord med i laget når standarder utarbeides. En standard er et hjelpemiddel for å beskrive et produkt, en prosess eller et system på en utvetydig måte. I handelspolitisk sammenheng er standarder et tilbud til markedets aktører om informasjon, om teknisk eller om administrativ hjelp. Når samme standard legges til grunn, uansett hva den beskriver, blir produktene og prosessene gjort på samme måte.

Tidligere var det de nasjonale standarder som dominerte. Uten internasjonal koordinering blir slike standarder ofte forskjellige fra land til land. Derved vil de være med på å skape handelshindringer mellom markeder selv om de ikke er laget i en slik hensikt. Men det må nok innrømmes at også proteksjonistiske motiver har ligget bak utformingen av mange nasjonale standarder. Vi er nå over i en fase hvor interessen i stadig større grad retter seg mot Europa og resten av verden.

I Europa er det felles standardiseringsorganisasjoner for EF- og EFTA-landene. EF gir standardiseringsoppdrag (såkalte mandater) til disse organisasjonene og dekker en del av kostnadene i forbindelse med arbeidet. I mange tilfeller stiller også EFTA seg bak slike oppdrag. Den viktigste europeiske standardiseringsorganisasjonen når det gjelder betalingsformidling, er CEN (European Committee for Standardization). CENs medlemmer er den sentrale

standardiseringsorganisasjon i hvert land, for Norges vedkommende Norges Standardiseringsforbund.

Den europeiske organisasjonen CENELEC har ansvar for elektroteknisk standardisering. Det fins også en organisasjon med forkortelsen ETSI for standardisering på telekommunikasjonsområdet. De europeiske standardiseringsorganisasjonene har et formalisert samarbeid; på visse felter oppretter organisasjonene felles arbeidsgrupper.

Det faktum at standardiseringen i EF- og EFTA-området er samordnet, er en stor fordel; dette gjelder særlig EFTA-landene. Samordningen innebærer at også myndigheter, næringsliv, forskning, forbrukerorganisasjoner og andre interessegrupper i disse landene kan medvirke i arbeidet og dermed være med og påvirke beslutningene. Forutsetningen er imidlertid at man har de økonomiske ressurser og personellressurser som skal til for å sende representanter til møter i komiteer og arbeidsgrupper. For Norges vedkommende har myndighetene nå stilt i utsikt spesielle bevilgninger til reisestøtte for norske eksperter, og vi håper dette vil styrke innsatsen på viktige områder. Forholdene i de andre nordiske land kjenner jeg lite til, men det kan fastslås at myndighetene overalt er sterkt opptatt av nasjonal medvirkning i den europeiske standardiseringen.

Jeg hørte en vits om komitearbeid for mange år siden. Der ble komitearbeid sammenlignet med elefantenes forplantning: Først virvles det opp en mengde støv (damm), og så må man vente i flere år på resultatet. Imidlertid gir komitearbeidet som nå pågår i Europa, et betydelig mer positivt inntrykk sett fra mitt ståsted. Det har f.eks. hendt at vi har mottatt innkallelse til første møte i en ny teknisk komité før den formelle beslutningen om opprettelse av komiteen er kommet i posten fra Bruxelles. Komitesekretariatene er altså meget ivrige etter å komme i gang med arbeidet. Forhåpentlig er også alle komitemedlemmene fylt av denne ånd. Med de store arbeidsoppgaver som skal fullføres før 1993, gjelder det å sørge for at støvet ikke får tid til å legge seg.

Det fins også internasjonale standardiseringsorganisasjoner. Den generelle heter International Organization for Standardization (forkortet ISO). De nasjonale sentralorganene i 87 land er medlemmer av denne organisasjonen. Paralleller til CENELEC og ETSI

fins også. Den internasjonale standardiseringen betyr mye for fjerning av tekniske handelshindringer, selv om de internasjonale standardene ikke er forpliktende for medlemslandene.

Det er en viktig forskjell på internasjonale og europeiske standarder: Mens de internasjonale standardene er frivillige, påhviler det CENs medlemsorganisasjoner en plikt til å fastsette enhver europeisk standard som nasjonal standard, og til å trekke tilbake nasjonale standarder som er i konflikt med de europeiske. Vanligvis blir det også fattet beslutning om stillstand (engelsk: "standstill"), dvs. at man ikke har adgang til å utføre nasjonale standardiseringsarbeider på et område hvor europeiske standarder er under utarbeidelse.

CEN utgir i visse tilfeller harmoniseringsdokumenter, som ikke er like forpliktende som standardene. Det fins også såkalte forstandarder (ENV), som er en slags forsøksstandarder; disse har begrenset gyldighetstid og er lite forpliktende.

Mens medlemslandene i ISO har én stemme hver ved alle voteringer, bruker man i CEN veid avstemning ved de viktigste voteringene. Dette gjelder bl.a. den formelle avstemningen der det avgjøres om et forslag skal fastsettes som europeisk standard. Her ser dere kravene som skal oppfylles.

Det er ikke uvanlig at man i dag legger størst vekt på europeisk standardisering, og prioriterer denne høyest. Imidlertid er både det internasjonale og det europeiske arbeidet viktig. Det er et vedtatt prinsipp at CEN skal følge ISO så sant det er mulig. Når CEN går inn på et nytt fagområde, undersøkes det først hvilke internasjonale standarder som er egnet for å dekke behovene. Disse blir så gjennom en forenklet prosedyre foreslått som europeisk standard, harmoniseringsdokument eller forstandard. Deretter går man i gang med å utarbeide europeiske standarder på de felter hvor ISO ikke har noe å bidra med. En interessegruppe kan derfor risikere at neglisjerte internasjonale standardiseringsprosjekter resulterer i forpliktende europeiske standarder!

Både på europeisk og internasjonalt nivå har det stor betydning å komme med på et tidlig stadium hvis man ønsker å påvirke et komitearbeid. I startfasen mottas gjerne alle forslag og ideer med takk. Prøver man derimot å få til en helomvending når et arbeid

har pågått i flere år og nærmer seg avslutning, er det ofte vanskelig å vinne forståelse blant de øvrige komiteemedlemmer.

Hva så med standardisering på området betalingsformidling? På det internasjonale og europeiske plan er tre tekniske komiteer inne i bildet.

De fleste relevante standarder og forslag fra de internasjonale komiteene dreier seg om kortteknologien. TC 68 befatter seg dessuten bl.a. med standarder som går spesielt på kommunikasjonen bankene imellom; disse tror jeg har liten interesse i denne forsamlingen.

Den europeiske standardiseringsorganisasjon CEN har også begynt å gjøre seg gjeldende. Etter grundig forarbeid er nå komiteen CEN/TC 224 opprettet, og arbeidsprogrammet er godkjent av "Technical Board". ISO-standardene for ID-/kredittkort er allerede fastsatt som europeisk standard, og er følgelig obligatoriske i Vest-Europa. Jeg regner med at ISO- forslagene som nå er underveis, også vil bli vurdert av CEN. Fra norsk side er vi meget godt representert i dette arbeidet: både bankene, forbrukerne og handelen er representert på møtene.

Arbeidsprogrammet til CEN/TC 224 strekker seg utover det som ISO arbeider med. Enkelte av postene på denne listen er ikke umiddelbart forståelige for folk flest. Bl.a. brukes det en del forkortelser som jeg ikke kjenner - og ikke har klart å finne forklaring på. Men listen gir likevel et inntrykk av ambisjonsnivået.

Avslutningsvis nevner jeg at de nasjonale standardiseringsorganisasjoner er serviceorganisasjoner for hele samfunnet. Gjennom disse organisasjonenes medlemskap i CEN og ISO er det mulig for alle berørte parter å følge med i det som skjer ute i verden. Vi arbeider vel på ulike måter i de forskjellige organisasjoner, men jeg er overbevist om at alle organisasjoner med glede står til tjeneste når de får henvendelser ute fra samfunnet.

Diskusjon - standardiseringsarbeidet i EF- og EFTA-landene

I forhold til arbeidet innen TC224 ble det i diskusjonen fremholdt at hvis forbrukerinteressene ikke ble representert, kunne det være vanskelig senere å få gehør for at standardene skulle ta hensyn til disse interessene. Fra Norge møtte man med en delegasjon sammensatt av representanter fra bank, handel og forbrukersiden. Man hadde ikke fast delegasjonsleder, men lot dette gå på rundgang. Det ble etterlyst sterkere engasjement fra andre, nordiske land. På grunn av den forholdsvis sterke, nordiske representasjonen hadde man lyktes å få med to nordiske representanter i "Chairman's Advisory Group", én dansk og én norsk representant.

For øyeblikket (sommer 1990) samlet man inn opplysninger om behov fra ulike sektorer som transport, internasjonale flyselskaper osv. TC224 hadde en lang rekke oppgaver, og forbrukerinteressene var ikke sterkt nok representert, ble det fremholdt - selv om praktiske forhold visstnok ville føre til at en representant fra De europeiske fellesskapers Consumer Consultative Council ville delta i arbeidet. Det ble understreket at det var viktig at forbrukersiden fremmet forslag til hva som burde standardiseres, f.eks ergonometriske krav til kort og terminaler mv.

Fra enkelte av deltagerne ble det etterlyst eksempler på de konflikter som det var antydnet at kunne forekomme i standardiseringsarbeidet. Hva kunne årsaken være til at bedrifter eller organisasjoner som ble berørt av en standard, "våknet for sent" til at deres syn ble presentert i tide til å få innflytelse, og at derfor standarden fikk karakter av et "fait accompli".

Det ble fremholdt at standardiseringsforbundene ikke så det som sin oppgave selv å innhente informasjon fra berørte interessegrupper eller lignende, man måtte selv søke informasjon om standardiseringsarbeidet. Internasjonalt standardiseringsarbeide foregår ofte i det stille. Som eksempel ble det nevnt et arbeid omkring identifikasjon av transport-containerne. Det internasjonale standardiseringsarbeidet ble lagt opp etter en amerikansk løsning, som igjen bygget på et patentert system. I den avsluttende fasen ble man kjent med at en norsk bedrift leverte et system som bygget på andre prinsipper. I den avsluttende avstemningen falt forslaget, men var det blitt vedtatt, ville alle måtte ha anvendt den løsning som standardiseringsforslaget bygget på etter lisens fra den amerikanske rettighetshaver.

Det ble påpekt at standarder hadde ulike funksjoner. En funksjon var å sikre kompatibilitet. En annen funksjon var handelspolitisk, hvor standarder ble brukt i kampen om markedsandeler. Næringsinteressene preget i stor grad arbeidet både i det nasjonale og internasjonale standardiseringsarbeidet - her ble det truffet avgjørelser om markedsandeler og konkrete konflikter.

I det nasjonale standardiseringsarbeidet la man vekt på å trekke inn representanter fra de ulike interessegruppene. Men i det internasjonale arbeidet, møtte man med *nasjonale* representanter, ikke representanter for ulike interessegrupper. Det ble derfor lett et spørsmål hvem det var som hadde råd til å delta på møtene, og dette kunne si noe om det reelle styrkeforholdet mellom forbrukerinteressene og andre interesser. Hvis forbrukerinteressene skulle være representert, måtte det være tilgjengelig både penger og kunnskap. I så fall kunne man ha gode muligheter til å påvirke prosessen.

En stortingsproposisjon fra Næringsdepartementet om standardiseringsarbeidet hadde nylig blitt behandlet i Norge. Et av forslagene i denne proposisjonen var at det skulle ydes større støtte til reisevirksomhet slik at man fikk bedre kontroll med sammensetningen.

Det ble erkjent at man hadde behov for å styrke kontakt med andre grupper enn næringsinteressene i standardiseringsarbeidet, og man antydte at man kunne tenke seg en sterkere formalisering og organisering, f.eks. etablering av en slags nasjonal referansegruppe.

Man minnet om at hvis de nordiske land opptrådte samlet, ville de ha tilstrekkelig antall stemmer til å hindre at et uønsket standardiseringsvedtak ble truffet. Man nevnte avtalen om samarbeid om standardiseringsarbeidet i Norden. Opprinnelig var dette tenkt å lede frem til nordiske standarder - nå var dette aspektet sterkt nedtonet, av lett forståelige grunner, og man konsenterte seg i stedet om å komme frem til felles standpunkter i det europeiske og internasjonale arbeidet.

FORBRUKERARBEIDET I EFTA

Per Anders Stalheim, Familie- og forbrukerdepartementet, Norge

Utgangspunktet for innlegget var en kort presentasjon av EFTA-arbeidet, og innlegget begrenset seg til å skissere to hovedproblemstillinger.

For det første ønsket man å vurdere strukturen på forbrukerarbeidet innen EFTA. Innen De europeiske fellesskaper hadde man organer som Consumer Consultative Council, organisering av forbrukerinteressenes deltagelse i standardiseringsarbeidet mv. Innen EFTA hadde man ikke tilsvarende organer. Dette skapte vanskeligheter fra en forbrukersynsvinkel, ikke minst i de forhandlingene mellom De europeiske fellesskaper og EFTA som man tok sikte på at skulle føre frem til en avtale om et Europeisk økonomisk rom. Spørsmålet var altså om det ville være ønskelig å få til en utvikling innen EFTA slik at organiseringen av arbeidet ble mer parallelt med organiseringen innen De europeiske fellesskaper.

Det andre spørsmålet berørte direkte standardiseringsarbeidet og Consumer Standardization Committee innen De europeiske fellesskaper. Hvordan burde dette arbeidet organiseres innen EFTA? Burde samarbeidet skje innenfor rammen av en generell, europeisk standardiseringskomité, eller burde det etableres en tilsvarende komité innen EFTA?

Diskusjon - forbrukerarbeidet i EFTA

I den korte diskusjonen som fulgte, ble det fremhevet at effektive og nyttige standarder hadde en tendens til å bli fulgt selv når det ikke forelå noe vedtak på det internasjonale nivå. Som et eksempel nevnte man krypteringsstandarden som begynte som en IBM-standard, for så å bli en amerikansk standard og deretter en internasjonal standard. Effektive standarder ville derfor ha gode muligheter for å bli alminnelig akseptert.

Det ble også understreket at de nordiske regjeringer måtte bli enige om hvordan standardiseringsarbeidet skulle drives innen EFTA, og at man burde diskutere forbrukerinnflytelse i standardiseringsarbeidet med De europeiske fellesskaper.

CONSUMER BANKING THROUGH AUTOMATED TELLER MACHINES: The position under UK law¹

Lecturer Chris Reed,

Centre for commercial Law Studies, QMW, University of London

Automated Teller Machines (ATMs) are the most visible face of electronic banking. They were first introduced in the UK in 1969, and have rapidly spread to all major banks and building societies. From the banks' point of view, the major advantages of ATMs are reduction in labour costs, reduction in the volume of paper crossing the counter, increase in the number of customers who can be served, and direct input of information into the record-keeping system. Customers also find advantages in using ATMs: quicker transactions, reduced costs (reflecting the advantages to the bank), after hours service, and to some extent the psychological gain of impersonal service².

ATMs provide an increasing range of services, all of which are already provided through traditional banking means via human cashiers or other staff. However, because the method of delivering these services is so different, the legal effect of the transactions may also be different. In spite of this there has so far been no legislation directly relating to ATM use, nor any reported litigation. This does not mean that no problems have arisen - the question of "phantom withdrawals" has been widely discussed and other matters have also received attention, most recently in the Jack Report.³ This paper will examine the main transactions undertaken through ATMs - cash withdrawals, deposits, balance requests and statement requests - and will attempt to show how the existing law will affect them.

¹This paper is based on the author's forthcoming book Electronic Finance Law, to be published by Woodhead Faulkner, Cambridge, England.

²It is a common observation that customers are prepared to queue to use an ATM even when there are human cashiers who are free to serve them.

³Banking Services: Law and Practice Cm 622 (1989), hereafter referred to as the Jack Report. Since the preparation of this paper, the UK Government has published a White Paper which adopts most of the recommendations in the Report.

1 ATM TECHNOLOGY

So far as the customer is concerned, an ATM machine is a comparatively simple piece of technology. It is activated by inserting the customer's plastic card into the machine. This card has a magnetic stripe on the back on which is encoded a quantity of information about the customer's bank account. If the machine is able to read the card, it then asks the customer to type in his Personal Identification Number (PIN). If this number is apparently correct, the machine then displays a menu of the functions it is able to perform. The customer selects one of these functions, follows the machine's instructions, and when the transaction is completed the card is returned and retained by the customer. The main components of an ATM are as follows:

- (a) A card reader. This is internal to the machine for a number of reasons, mainly for security and so that cards may be retained in certain circumstances.
- (b) A display screen for communicating with the customer.
- (c) A keyboard for customer input. This normally consists of a numeric keypad for entering monetary values, and a series of buttons or touch-sensitive keypads for selecting items from the menu presented on the screen.
- (d) A cash dispenser, consisting of a reservoir of notes of different denominations and a mechanism for counting the correct number of notes to fulfill the customer's request.
- (e) Some ATMs may also offer facilities for depositing envelopes containing cheques or cash.

The whole assembly is packed in an extremely strong casing to prevent tampering. This tampering may take two forms: physical assaults in order to break into the reservoir of notes, or more seriously from our point of view, tampering so as to send false signals to the ATM mechanism. There appear to be no reports of unlawful tampering in the second sense.

An ATM may operate in one of two modes - "off-line" or "on-line". An off-line machine undertakes its own processing locally, and communicates with the bank's central computer only a few times a day. An on-line machine is connected at all times to the central computer, and some if not all of the customer's transactions are routed through the central computer for checking. Most on-line machines are capable of operating off-line, if for example the connection to the main computer is down, or at certain times of the day when it is not thought necessary to have a permanent connection. Off-line machines are decreasing in number because of the higher risk of fraud associated with off-line operation.⁴

Initially a bank customer could only use ATMs installed by his own bank. In the last decade, however, various networks have been linked together to provide greater access to ATMs for the customer. Thus, for example, Barclay's, the Royal Bank of Scotland, Lloyd's, and a number of other financial institutions have interconnected their networks. This means that a Barclay's customer can use his ATM card in a Lloyd's machine for a rather more limited range of functions than in a Barclay's machine. Precise details of the way the networks are interconnected are not easily available, but it is unlikely that the use of an ATM machine in a network belonging to a different financial institution will be fully on-line. These links are being extended all the time, and it is now possible to use certain credit cards in ATMs overseas. This facility is likely to be extended to ordinary ATM debit cards in the near future.

2 PINS AND THE CUSTOMER'S MANDATE

In order to use ATM machines, each customer is issued with a PIN. This is a four digit number, thus in theory giving ten thousand individual combinations.⁵ The combination of PIN and card authenticates the customer to the ATM and is thus the customer's

⁴See Jack Report Ch.10.

⁵ In practice, however, certain numbers such as 0000 and 9999 are not allocated because they are too obvious. Simple mathematics shows us that several customers will have the same PIN, particularly if they are permitted to choose their own number. It is thus not the PIN that is unique, but the PIN/card combination.

mandate for the withdrawal or other transaction requested at the machine. When the customer types in his PIN, it is checked against the bank's records of the PIN appropriate to that card. In the case of an on-line machine, the check is made against the record of the PIN in the bank's central computer. If the machine is off-line, the check cannot be made against central records. Instead the machine reads from the magnetic strip on the card an encrypted version of the PIN. This is then decrypted within the machine and compared against the number typed in by the customer. Only if the numbers match is the transaction allowed to proceed. In most cases if the numbers fail to match the customer is given a second or even a third attempt to input the correct PIN. If he fails on the third attempt, it is common for the machine to retain the card and for it to be returned only against the customer's physical signature. The purpose of this is obvious - if the customer were given an unlimited number of attempts to put in a correct PIN, an assiduous thief could try all the potential combinations until he found that which "unlocked" the ATM machine.

PINs are not, however, proof against fraud. The most common kind of fraud is where a card is stolen along with the customer's record of the PIN. Many customers are sufficiently foolish to write their PIN, either on the card itself or on a piece of paper which is kept in the same place as the card (e.g. purse or wallet). This makes life remarkably simple for the thief, and the contractual conditions under which cards are issued make the customer responsible for losses of this kind [see section 4 below]. A more serious type of fraud can be committed against off-line machines. In this case stolen cards have their magnetic strips wiped clean, and new encrypted PINs encoded on them. The equipment for so doing is remarkably cheap, and the encryption technology is by no means beyond the capacity of a sophisticated fraudster. The effect of this operation is to provide the card with a new PIN; this would be spotted if the card were checked against the central bank computer, but will not be spotted if the machine is working in off-line mode as the only record of the PIN available to the machine is that on the card itself.⁶ Other less sophisticated methods of fraud include those where weaknesses in the design of ATMs are exploited. In most cases ATM cards have a limit on the amount of cash that can be withdrawn using them, either so much per day,

⁶H.Cornwall, Dataheft (Mandarin, London 1990) pp.80-84

week, or month. It is possible on some ATMs to operate them in such a way that either the information that the customer has made a withdrawal is not recorded, or that the machine ignores the information already recorded on the card. This enables a thief who has obtained the correct PIN to withdraw money over and over again from different machines on the same day or over a period of a few days before the fraud is discovered.

A bank is not entitled to debit its customer's account unless it has the customer's mandate to do so.⁷ There seems no doubt that the correct PIN entered by the customer is the customer's mandate for these purposes. The question, however, arises as to the position if the PIN is typed in by an unauthorised person. The normal rule would be that such an action does not amount to the customer's mandate. This is certainly the case with cheques, as s.24 Bills of Exchange Act 1882 provides that a forged or unauthorised signature to a bill is wholly inoperative, and does not confer any rights on the holder of the bill. The courts have also held that this principle applies even where the customer's own carelessness made the forgery possible. In Tai Hing Cotton Mill Ltd v Liu Chong Hing⁸ the Privy Council held that the customer's only duty was to report to the bank any frauds which actually came to his notice, and that there was no obligation to conduct the account in such a way as to reduce the possibility of unauthorised cheques being issued. As an ATM withdrawal is merely an electronic analogy of a withdrawal by cheque, the same principle should apply. Thus, even if a member of the customer's family who obtained the card and PIN from the customer were to use them to withdraw funds, the bank would not be entitled to debit the customer's account unless the use made of the card and number was authorised by the customer. This does not, however, mean that a customer who leaves his card lying about together with the PIN is under no liability to the bank. Whilst the bank may not be authorised to debit his account, it may be able to claim damages from him for breach of an express term of the contract.⁹ Additionally, whilst it is clear that the customer has no

⁷Orr v Union Bank (1854) 1 Hacq HL 513, Greenwood v Martin's Bank [1933] AC 51.

⁸[1985] 2 WLR 317. See also Kepitagalla Rubber Estates Ltd v National Bank of India Ltd [1909] 2 KB 1010.

⁹See section 4 below.

general liability in tort¹⁰, he might be found to be estopped from denying that the use of his ATM card was authorised if his conduct had led the bank to believe that he did not dispute the use of the card. In Brown v Westminster Bank Ltd¹¹ the bank was concerned that the customer's servant might be forging her signature to cheques. On several occasions it checked the position with her, and each time was assured that the transactions were in order. When her son, who held a power of attorney, later attempted to sue the bank for payment of the forged cheques, the bank was permitted to raise an estoppel and thus defeat his action.

A further interesting point arising from the unauthorised use of PINs is the question of the burden of proof. As it is the bank which wishes to debit the customer's account, the normal rule would be that the burden of proof is on the bank. In theory the bank should prove not only that the customer's PIN was entered into the ATM, but also that this use was authorised (though in the circumstances the Courts may be prepared to presume that the use was authorised unless the customer can produce some evidence to the contrary). It is clear that the ATM retains a record that the PIN matched the number held in the bank's central records or encrypted on the card itself, but authoritative rumour suggests that most ATMs do not retain any record of the keystrokes entered by the customer. If this is the case, it should prove possible for a customer who claims he is the victim of a "phantom withdrawal" to challenge the bank's assertion that it has his mandate for debiting his account. The bank's records will show that his card was inserted into an ATM and that the ATM recorded that the PIN matched the number recorded for the customer. It will not, however, be able to show what was typed in by the user of the card. At least if the machine was working off-line at the time, the bank will not be able to show that the card in question was not a card whose PIN had been substituted (see p.4 above). It might also be instructive if a customer

¹⁰ See Tai Hing Cotton Mill Ltd v Liu Chong Hing Bank Ltd, [1985] 2 All ER 947. In this case the Privy Council held that the only liability on the customer would be for breach of express or implied terms in the contract between them, and that there was no general implied term that the customer should take care in managing the account. It is for this reason that banks have imposed the more onerous contractual liabilities on customers which are discussed in section 4 below.

¹¹[1964] 2 Lloyds Rep 187.

used the process of discovery¹² to obtain access to details of the bank's testing of ATMs in these circumstances. There have been no reported cases which addressed this issue, although there have a small number of cases in the County Courts where customers have contested an ATM withdrawal. In those cases the banks asserted that the records that they kept were normal banking practice, and that this was sufficient to authenticate the customer's mandate. This does not appear to have been questioned by Counsel for the customer, and the cases all proceeded on the argument that the bank had been negligent. A properly argued action on the lines set out above should, in the author's opinion, have a strong chance of succeeding.¹³ The biggest barrier to success would be the contractual terms governing ATM use, which attempt to reverse the burden of proof. In many cases these provide that the bank is entitled to debit the customer's account if the PIN is used, no matter whether that use is authorised or not. These terms are examined in greater detail below, and may well fall foul of the Unfair Contract Terms Act 1977.

3 DATA PROTECTION AND PRIVACY ISSUES

A bank's records of a customer's ATM transaction will for most purposes be treated like any other records held on computer for the purposes of the Data Protection Act 1984. However, one important question does arise from the use of ATMs - how far the technology as implemented by the banks satisfies the requirement of Data Protection Principle No. 8, that appropriate security measures should be taken.

¹²See M.Silverleaf Evidence, Chapter 9 in C.Reed (ed.) Computer Law (Blackstone Press, London 1990).

¹³It should, however, be noted that in the recent Court of Appeal decision in R v Spiby (1990) The Times 16th March it was held that an automatically generated computer record of telephone calls was sufficiently authenticated by the user's evidence that he had no reason to doubt the machine's accuracy. The court held that there was a presumption that a machine was working properly, and that it was for the defendant to adduce evidence to displace this presumption. It will therefore not be enough for the customer merely to assert that the ATM was not working properly; he will need to use the process of discovery to uncover evidence which casts doubt on its records.

This problem derives from the potential for fraud noted above. If an unauthorised person is able to use an ATM in relation to the customer's account, he will be able to obtain information about the customer, for example the customer's balance in that account. Section 23 of the Act gives the user the right to compensation for actual loss or damage caused by unauthorised disclosure of or access to the data, but the bank will be relieved of liability if it is able to prove that reasonable care was taken to avoid the loss arising - s.23(3). More seriously, if the Registrar decides that appropriate security measures have not been taken, he is able to issue an Enforcement Notice under s.10 of the Act, and if remedial action is not taken a Deregistration Notice under s.11. The consequences of a failure to take adequate security precautions are thus quite severe.

The question then arises as to how the reasonableness of the security precautions is to be determined. In the case of a customer's action for damages for unauthorised disclosure under s.23, the defence that reasonable precautions were taken will bear a close resemblance to the tort of negligence. If a bank knows that its equipment is defective but continues to use it, that is likely to give rise to a finding of negligence unless the costs of putting the equipment right outweigh the risks to the customer from continuing to use it. So far as Data Protection Principle No. 8 is concerned, failure to comply with which can give rise to enforcement or even deregistration, the adequacy of security precautions must be assessed not only in relation to current banking practice but also in relation to the availability of improved technology.¹⁴ What seems unarguable is that the precautions which are adequate at any one time will become inadequate as the ability of thieves and hackers increases and the technology to thwart them improves. In this context the Jack Report makes a number of recommendations in relation to security, which banks and other financial institutions should clearly bear in mind when considering their obligations under the Data Protection Act.

¹⁴ In this context the American negligence case of The T J Hooper 60 F 2d 737 (1932) is instructive. In that case a failure to introduce new technology was held to amount to negligence, even though it was common practice in the trade not to use the available technology. This case is discussed in more detail in C.Reed, Negligence and Computer Software [1987] JBL 444.

The Report recognises that the principal duty of the bank is to observe its customer's mandate, and suggests that this should be effected by meeting minimum standards of security so as to protect the customer against unauthorized transactions. There must be a continuing commitment on the part of banks to upgrade technology, especially in relation to recognition of signatures or other personal characteristics, such as thumb, retina or voice prints.¹⁵ As PINs are the weakest link in the security chain,

- (i) both bank and customer should be under mutual obligations to take all reasonable care in the handling of cards and PINs, thus minimising the risk of their falling into unauthorised hands;
- (ii) there should be a ban on the unsolicited mailing of PINs to customers; and
- (iii) the customer should be required to acknowledge receipt of both card and PIN before he is permitted by the system to make use of them.

These recommendations are aimed particularly at the problem of mail deliveries to multiple-occupancy dwellings, as a number of cases have been reported of card and PIN being taken in those circumstances.¹⁶

A further worry is that a customer's PIN might be obtained by a third party observing the number he keys into an ATM. To avoid this, the Report recommends that banks should offer privacy to those entering their PIN so as to ensure that it cannot be read by someone else whilst it is being keyed in.¹⁷ Even so, ATM fraud will never be completely prevented, and so the code should require banks to monitor patterns of ATM use to detect potential fraudulent misuse.¹⁸

These recommendations offer useful guidelines on what the Jack Committee considered to be an adequate level of security, and are likely to be influential on both the judiciary, when deciding whether a bank has made out the defence in s.23(3) of the Data Protection Act, and on the Registrar when he is assessing how far Data Protection Principle No.8 has been complied with. They are

¹⁵Recommendation 10(1).

¹⁶Recommendation 10(3).

¹⁷Recommendation 10(4).

¹⁸Recommendation 10(7).

not, of course, a definitive statement of the limits of adequate security, which depends very much on the individual circumstances and will in any event change with time as the technology develops.

A further point arising from the Jack Report that is relevant to ATM transactions is the data subject's right under the Data Protection Act 1984¹⁹ to have access to the data held about him. It suggests that the standard of best practice proposed in the Report should require banks to remind customers of their right of access, and in the context of ATM transactions this should mean a written record of the transaction. The Code of Banking Practice which is proposed in the Report should require this to be interpreted so as to give him the option of receiving this at the time of the transaction, rather than merely in due course (i.e. via his statement of account).²⁰

4 CONTRACTUAL TERMS

4.1 Standard bank terms

Before issuing a card with ATM capabilities²¹, the banks invariably require the customer to sign a form agreeing to their standard terms and conditions. The precise details of these contracts vary from bank to bank, and in smaller respects even from card to card within the bank, but there is a common core of matters dealt with in the standard terms. The banks reserve the right to change these terms on notice to the customer (often by publication rather than direct communication)²²; the examples given in this section are the terms current in February 1990 unless otherwise dated.

The most important term, so far as the customer is concerned, is that defining the circumstances in which the bank is entitled to debit the customer's account. The general position is that the customer is initially to be liable for all uses made of the card or PIN, whether authorised by the customer or not. The main exception to this is the Midland Bank, whose Self-Service Card terms provide:

¹⁹Recommendation 5(2).

²⁰Recommendation 10(8).

²¹This includes most credit cards and EFTPOS cards.

²²Thus e.g. "The Bank may vary this agreement at any time...either in writing or by publication thereof by such means as the Bank may select..." - Barclaybank/Connect card.

"If you have not taken care to look after your card or to keep your PIN secret you will be liable for any withdrawals made even after you have reported your card lost or taken from you, but we may at our discretion waive this liability."²³

Read in conjunction with condition 4,

"When you withdraw cash from a cash machine, you authorise us to deduct the amount withdrawn from your account"

this clearly means that the bank will debit withdrawals only if they are authorised by the customer or caused by his negligence.

Other financial institutions adopt the position that all uses of the card entitle them to debit the account. Typical terms are:

"The Account Holder will pay the Bank the amount of all Card Transactions and any loss incurred by the use of the Card..."²⁴

and

"All withdrawals from the account by use of the MONEY-CARD shall be treated as valid withdrawals by the cardholder(s)..."²⁵

However, in some cases liability for unauthorised transactions is limited in the conditions. In the case of Barclays, the limitation is £25 unless the PIN was used or the customer consented to a third party having possession of the card, whilst Lloyds has a higher limit of £50 except where either card or PIN came into the third party's possession with the customer's approval. In general, whilst the clearing banks are prepared to limit the customer's liability, building societies are not. In no case does the customer completely escape liability for unauthorised withdrawals where he has handed over the card or disclosed his PIN.

It is also common for the conditions to bring the customer's liability to an end on informing the institution of the loss of card or PIN. In some cases this is absolute²⁶, but in others there is still liability for some classes of use. The most extreme conditions in this

²³The Midland's Autocheque Card carries almost identical terms, differing only in the addition of a reference to EFTPOS transactions.

²⁴Barclays Connect/Barclaybank Card.

²⁵Leeds Building Society Moneycard.

²⁶E.g. Lloyds, Town & Country Building Society.

respect appear to be those of the National Westminster Bank, which provide:

"Cardholders are liable for all use of a card by...any person using a card obtained with the authority of the Cardholder..." and whose notice provisions only bring to an end liability for the use of cards obtained without the holder's permission.²⁷ It seems probable that in practice the bank would normally end all liability on notice unless it suspected collusion or fraud on the customer's part. More worrying from the customer's point of view are the terms ending the liability only upon receipt of written notice²⁸. This does not seem to be drawn clearly to the customer's attention, and the majority of institutions merely require written notice as a confirmation, liability ending when notice is given orally.

These terms give rise to an interesting point. At first sight, they appear to be defining the respective duties of bank and customer, and would thus seem to be conclusive on the question of liability for unauthorised ATM withdrawals. However, the House of Lords in Smith v Eric Bush²⁹ have recently held that a clause which ostensibly defines the liability of one party to a contract will nevertheless be treated as an exclusion of liability if the extent of liability set out in the contract is less than would have been the case if the contract were silent on the point. As we have already seen in section 2 above, the general law on banking would not permit the bank to debit the customer's account for unauthorised use of card and PIN. These clauses are thus exclusion clauses, and their effectiveness must be considered in the light of the Unfair Contract Terms Act 1977. The relevant sections are s.3, which deals with exclusions contained in one party's written standard terms, and s.2(2) which deals with exclusions of liability for loss other than death or personal injury caused by negligence.³⁰ All the terms covered above will come within s.3, and some within s.2(2) as well. In each case the result is the same; the clause is only effective insofar as it satisfies the test of reasonableness in the Act.

²⁷Which is in any event limited to £50.

²⁸E.g. Abbey National, Alliance & Leicester Building Society.

²⁹[1989] 2 All ER 514.

³⁰Negligence is defined in s.1 as including breach of any contractual term obliging a person to take reasonable care.

The test of reasonableness is set out in s.11 of the Unfair Contract Terms Act 1977, which provides that it must have been fair and reasonable to include the clause at the time the contract was made. Schedule 2³¹ sets out a number of factors for the court to take into account - the strength of bargaining position of the parties; whether the party bound by the clause received some benefit (e.g. a lower price) for agreeing to it; how far he knew or ought to have known of the existence and extent of the clause; if the exclusion is contingent on compliance with some condition (e.g. in our example notifying the bank that the card has been stolen) whether it was reasonable to expect the condition to be complied with; and in a sale of goods contract, whether the goods were specially made or adapted to the customer's order. The courts have also held that the question as to which of the parties can most readily insure against the loss is a relevant consideration. In George Mitchell (Chesterhall) Ltd v Finney Lock Seeds Ltd³² the evidence was that the buyer would find it impossible to obtain insurance against the consequences of the seller's breach, whereas the seller could easily insure and add less than 1% to the cost of his products. This was the main reason that reliance on the clause was held to be unreasonable. It was also pointed out in that case that a limitation of liability was more likely to be held reasonable than a complete exclusion, though the Act applies in either case.

One term that is common to all ATM card conditions is the obligation to keep the PIN a secret. Although this obligation is expressed in varying ways, it seems clear in the context of the agreement as a whole that it is an obligation to take reasonable care to secure the PIN, rather than an absolute obligation. An interesting question then arises in relation to those banks which limit the customer's liability for unauthorised use. The normal provision, as outlined above, is that the limit applies unless the customer sanctioned the use of the card or intentionally disclosed the PIN. Negligence in securing the PIN does not, under that express term,

³¹In theory Schedule 2 applies only to contracts where the possession of goods is transferred; in practice, however, the courts are likely to take its provisions into account when deciding on the reasonableness of other exclusion clauses.

³²[1983] 2 AC 803. This was a case under the slightly different provisions of the Supply of Goods (Implied Terms) Act 1973 as its facts occurred before the 1977 Act came into force, but it was nonetheless clearly decided with at least one eye on that Act.

prevent the limit on liability from operating. What then would be the position if the bank, accepting that it was not entitled to debit the customer's account for transactions over the limit where the PIN was, say, negligently written on the card, nonetheless brought an action against the customer for damages arising from breach of this obligation to secure the PIN (i.e. the amount of the transactions which the ATM card contract prevented it from debiting)? The most probable answer would be that the court would find that the express limit on liability prevented the bank from bringing such an action, particularly as the term is usually expressed in terms of "liability" rather than the bank's right to debit the card. However, the possibility does exist, and indeed is expressly referred to in the Midland Autocheque conditions (see above).

A further common condition found where the card can be used to make payments, as well as to withdraw money, is that the transaction is irrevocable. These conditions are not normally expressed in quite these terms³³; a more common formulation is:

"The Account Holder will only be credited with a refund in respect of a Card Transaction if the Bank receives a refund voucher or other refund verification acceptable to it."³⁴

Although this form of words is somewhat elliptical, the effect is to prevent the customer from withdrawing the bank's authority to pay out on a card transaction.

The other term which is common to most card agreements and which seems worthy of note is a general exclusion of liability for failure to carry out a transaction. This exclusion is generally expressed to operate (a) in the event of mechanical failure of equipment or transmission problems, or (b) where circumstances beyond the bank's control prevent the transaction from being effected. It is worth noting that these terms make no reference to the cause of mechanical or transmission failure. Where the failure is a result of negligence on the bank's part, it is at the very least arguable that the term as drafted is ineffective to save the bank from liability, as it has been held in a number of (non-banking) cases that

³³Though see e.g. the Alliance and Leicester Cashplus Card term:

"The Society is irrevocably authorised to debit the cardholder's account with...all transactions authorised by the cardholder."

³⁴Barclaybank/Connect Card terms.

exclusion clauses are not normally effective to exclude liability for negligence unless such an exclusion appears expressly in the clause.³⁵

4.2 The Jack Report's recommendations for reform

4.2.1 The customer's liability

Recommendation 10(10) of the Report suggests that legislation should set limits to the EFT customer's liability for fraudulent use of his card/PIN. The proposed limits are that liability should be for the first £50 of unauthorised use before notification to the bank, and that the bank should bear all losses thereafter. Appendix F of the Report contains examples of payment card terms and conditions current in 1988, and it is clear that in most cases those terms required the customer to bear liability for all use made of the card (before notification of loss) where the PIN had been used. Since that Appendix was compiled, a large proportion of financial institutions have adopted the principle of limiting liability in these circumstances.

The recommendation goes on to add that where either party is guilty of gross negligence that party should bear the whole of the loss. "Gross negligence" is not defined in the report, nor is it a term much used by the law. It can be found in old cases on bailment, where it was used to distinguish the duty of care owed to the owner of goods by a bailee for reward (reasonable care), as opposed to a gratuitous bailee who was only liable for gross negligence. In those cases, gross negligence meant that the bailee took less care of the bailor's goods than he did of his own property. Thus in Giblin v McMullen³⁶, where the plaintiff's documents were stolen from a bank's unlocked safe, the bank was able to defeat the plaintiff's claim for compensation by proving that it had been equally careless with its own documents which were also stolen at the same time.

The Report also recommends that the bank should have a right of relief against a third party who contributed to the loss. This would normally be available in the tort of negligence.

³⁵See e.g. Rutter v Palmer [1922] 2 KB 87; Hollier v Rambler Motors [1972] 2 QB 71.

³⁶(1868) LR 2 PC 317.

4.2.2 The bank's liability

The Report proposes in recommendation 10(11) that a bank should be liable to its customer for direct or "clearly consequential"³⁷ losses caused by EFT equipment failure. Compensation is to be reduced if the failure was beyond the bank's control, or if the customer's intent or gross negligence has contributed to the fault. If the customer should have been aware of the malfunction, liability is to be limited to correction of the account and a refund of charges. This marks a major departure from normal contractual damage assessment, where the party in breach is responsible for all losses which are not too remote, and appears more closely related to the court's power to apportion losses under the Law Reform (Frustrated Contracts) Act 1943.

4.2.3 Dispute resolution and apportionment of losses

The recommendations in this area mark a radical departure from the normal regime of contractual relations between customer and bank. The Code of Banking Practice is to govern these matters, rather than the express or implied terms of the banker/customer contract. Recommendation 10(9) is designed to overcome the privity of contract problems which would otherwise arise from shared ATM networks, and proposes that complaints about banking services provided through an EFT system should be resolved solely between the bank and its customer, whether or not the complaint arose from the bank's own activities. It should be the bank's responsibility to take action against any other party involved, e.g. where an ATM malfunctions in a shared network. The code should also make the customer aware of the rules for apportionment of loss which should be introduced in legislation³⁸, thus giving him an incentive to report losses of card or PIN immediately, and avoiding disputes as to the extent of liability³⁹.

³⁷A further unknown concept. Might this be the equivalent of losses "in the contemplation of the parties" as in Hadley v Baxendale (1854) 9 Ex 341? If so, customers (and particularly business customers) would be well advised to ensure that the bank manager is fully informed in writing of the purpose of any EFT transaction and the likely consequences of its failure.

³⁸See recommendation 10(12) below.

³⁹Recommendation 10(13).

The Report also suggests a novel method of allocating losses from ATM fraud between the parties. Where the authorisation of an EFT transaction is disputed, recommendation 10(12) suggests that the loss should be apportioned on an equitable basis by reference to the extent to which the parties' actions or omissions contributed to the loss. Factors to be taken into account include (i) the steps the customer took to secure his PIN, (ii) the extent to which the system protects the customer against unauthorised transactions, and (iii) the relative weight of the evidence that the transaction was or was not authorised. The comments in section 4.2.2 above apply with equal force here. It should also be noted that there appears to be some conflict with the general principle that the bank must observe the customer's mandate; the normal rule would be that it is for the bank to prove the mandate, and this proposal appears to overturn that burden of proof.

5 THE FUTURE OF ATM BANKING

Although electronic banking for consumers rests on a shaky legal foundation, the use of the technology is certain to increase rapidly in the future. A combination of technology "push"⁴⁰ and commercial pressures makes this inevitable. The cost to financial institutions of processing and storing paper is immense, both in terms of labour and of storage,⁴¹ and there are of course the further commercial advantages of providing a speedier and more complete service to consumers which only automation can bring. The move away from cash in consumer spending has already begun in the UK, with an increasing volume of credit card transactions. Over the last few months many of the UK credit card issuers have announced annual charges for the possession of a card, and this has substantially increased the demand for EFTPOS⁴² cards which are free. Presumably we will soon see a switch from credit card to EFTPOS spending, particularly with retailers such as supermarkets which have invested heavily in the technology.

⁴⁰I.e. the fact that the technology exists leads inevitably to its adoption, even where existing systems are satisfactory.

⁴¹Office space in central London has a rental cost of about £450 per m².

⁴²Electronic Funds Transfer at Point Of Sale.

The next step in consumer banking technology must surely be the "smart" card, a card which incorporates a processor chip with its own memory. These cards will be able to undertake simple encryption, hold details of the consumer's account and recent transactions, and act as a form of signature. The cost of this technology is seen by UK banks to outweigh its advantages at present, but there is little doubt that it will be adopted in the near future.

What, though, is the likely future for the law. In the past, UK banking law has largely developed through litigation between banks and their customers, and the role of legislation has been largely one of codification and removing anomalies. This system worked satisfactorily (except for those customers who had to bear the costs of the litigation) because the main customers in the eighteenth and nineteenth centuries were businesses. Today, banks are international organisations, whilst consumers remain individuals with limited financial resources. No consumer can afford litigation against the banks, particularly in the higher courts where the law is set for the future. This means that consumers' organisations and government agencies have an important role to play. The law regulating electronic consumer banking will need to be developed primarily through legislation. This requires both research, to identify the problems, and lobbying to persuade legislators to act. The delegates to this conference will need to ensure that process takes place. If this duty is neglected, the banks will regulate the area through contracts which, whilst they ensure a good commercial return on investment in the technology, leave consumers without proper protection in this important area of their lives.

Diskusjon - forholdet til engelsk rett - avslutning

I diskusjonen vendte man tilbake til ombudets rolle med utgangspunkt i Storbritannias Banking Ombudsman. Dette ombudet var finansiert av bankene, men skulle i teorien være uavhengig. Ombudet skulle ta opp klager på banker, ombudets uttalelser var veiledende, men bankene hadde forpliktet seg til å rette seg etter dem. Ombudet var nå opptatt av å se på mer generelle spørsmål, f eks kontraktsvilkår for bankkort og belastning av avgifter uten at kundene ble informert. Ombudet hadde bare virket i knappe to år, og bygget fremdeles opp sitt forhold til bankene.

De nordiske forbrukerombudene er svært forskjellige institusjoner fra den britiske Banking Ombudsman. De er offentlige tilsynsorganer overfor markedsføringsaktiviteter og standardkontrakter, og behandler blant annet ikke enkeltsaker.

Det ble også spekulert over bankenes holdning til arbeidet innenfor De europeiske fellesskaper. Hvis det f eks nå ble fremmet forslag til et nytt direktiv, var det da sannsynlig at britiske banker ville stille seg i spissen for en lobbyvirksomhet med sikte på å motarbeide et slik forslag.

Det ble antydnet at man nok i dag ville akseptere bindende regler. Men man ville ikke ønske å tape konkurransefordeler, derfor ville man at reglene skulle gjelde likt for alle. Styrking av forbrukernes rettigheter kunne enten ses på som en økonomisk belastning, eller det kunne ses på som et mulig konkurransefortrinn. Man hadde fått det siste illustrert da et kortsystem nylig innførte årsavgifter, noe som førte til tap av en stor andel av medlemsstokken. Nå ble årsavgifter også innført for enkelte andre kortsystemer.

For tiden var gaver til veldedige formål en viktig del av markedsføringen - selv om man ikke trakk i tvil ønsket om å støtte de aktuelle formålene, var likevel hovedmotivet den publisitet og markedsføringseffekt som slik støtte førte med seg.

Britiske banker mente seg godt rustet til å konkurrere i det europeiske markedet, og var derfor først og fremst opptatt av at konkurranse situasjonen skulle være lik for alle.

Det ble også fremhevet at mot slutten av dette århundret (som er snaue ti år inn i fremtiden) ville det være flere kort utstedt av varehus og andre detaljister enn det ville være bankkort. Denne typen kort var enda mindre regulert enn bankkort, og forbrukerens problemer var enda større i forhold til dem. Dette kunne være et av de viktigste argumentene for lovgivning på området.

Som eksempel ble nevnt renteregulering, og spørsmålet om man burde treffe tiltak for å regulere den rente forbrukere ble belastet ved bruk av slike kort og lignende ordninger for kredittkjøp. Renten kunne variere fra de 18 % per annum som var satt som maksimalsats i Frankrike, til eksempler på rente på 40-50 % per annum i Storbritannia.

Man kom også inn på lovvalgsspørsmålet, og nevnte Roma-konvensjonen av 1950 som Storbritannia nå var i ferd med å ratifisere. Dette ville da bli det syvende land som ratifiserte konvensjonen, som dermed ville tre i kraft og løse problemet, i alle fall for konvensjonslandene og med mulige ringvirkninger for andre land. I diskusjonen ble det innrømmet at dette ville løse lovvalgsspørsmålet, men reist tvil om løsningen var riktig eller hensiktsmessig. F eks ville tvist om bruk av et kredittkort løses etter stedets rett, og hvis kortet da var brukt utenlands, ville dette kunne skape problemer for forbrukere - som kanskje ville være bedre tjent med at det var kortutsteders rett som styrte forholdet, og at sak kunne reises mot kortutsteder i den jurisdiksjon denne hørte hjemme. Det ville normalt også være det sted hvor forbrukeren hadde fast opphold.

Fra bankhold ble det avslutningsvis gitt uttrykk for positive erfaringer fra konferansen. Kritikken av bankene hadde fortrinnsvis vært rettet mot fortidens synder, selv om man jo hadde merket seg de ønsker om endringer i praksis og holdninger som var kommet frem. Likevel tillot man å antyde at det nok hadde vært en tendens fra forbrukerorganisasjonene til å gratulere seg selv for godt arbeid - man burde kanskje også vært mer kritisk i forhold til dette.

Ellers ble det gitt uttrykk for at man kanskje i for stor grad hadde konsentrert seg om bankkort og problemer ved autentifikasjon. Man burde kanskje også tatt opp spørsmål om kontofon og tele-shopping, nye bruksområder for kort, elektroniske pungen (forhåndsbetalte kort) mv - på disse områdene ville man forberede avtaler i nær fremtid.

VEDLEGG

**Notat vedr. udkast til forslag til ændring af
lov om betalingskort m.v.**

Industriministeriet 15. august 1990, Danmark

Udkast til forslag til ændring af lov om betalingskort m.v.

Industriministeriet 15. august 1990, Danmark

**New Electronic Means of Payment
Arguments in favour of consumer protection with regard
to the contractual aspects**

European Consumer Law Group, ECLG/190/88

EFTPOS systems and consumer protection

European Consumer Law Group, ECLG/193/89

**ELEKTRONINEN MAKSUVÄLITYS JA
KULUTTAJAN EDUT II
Raportti vuoden 1990 pohjoismaisesta konferenssista**



INDUSTRIMINISTERIET
15. august 1990

(* Lov om betalingskort er gengitt i Rolf Riisvæs (red),
Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser 1,
Complex 5/90, Tano, Oslo 1990, s 2 flg.)

N O T A T

VEDR. UDKAST TIL FORSLAG TIL ÆNDRING AF LOV OM BETALINGS-
KORT M.V.

Vedr. kapitel 1, lovens område.

I praksis anvendes betalingskort ofte således, at der i samme transaktion sker betaling for varer samt udbetaling af et overskydende beløb. Det foreslås derfor, at lovens anvendelsesområde fastlægges således, at den også omfatter hævetransaktioner med betalingskort.

Kort, som kun kan anvendes til at hæve penge hos kortudsteder, er ikke betalingskort. Det vil imidlertid ikke være forståeligt for publikum, såfremt ansvars- og tabsbegrænsningsreglerne i betalingskortloven ikke finder anvendelse for sådanne kort, hvorfor det foreslås at gøre disse regler anvendelige på hævekort.

I forbindelse med debatten om betalingskort har det været fremme, at der påtænkes indført et såkaldt småpengekort. Det er tanken, at der allerede ved erhvervelsen af kortet skal ske betaling til kortudsteder, eventuelt ved debitering af en konto hos kortudstederen, således at kortet i sig selv vil kunne anses som "bærer" af de pågældende beløb.

En række af de beskyttelseshensyn, som loven om betalingskort varatager, er ikke relevante for småpengekortet, hvor der ikke sker nogen registrering af, hvem der foretager de enkelte køb af varer eller tjenesteydelser. Det foreslås, at industriministeren kan dispensere fra lovens bestemmelser for sådanne kort.

Samtidig gives der mulighed for at undtage andre atypiske betalingskort, f.eks. kort til boligvaskerier, kantiner og campingpladser m.v.

Der har fra forskellig side været fremsat ønske om, at også elektroniske betalingstransaktioner m.v. uden brug af kort blev inddraget under betalingskortlovens regulering. EF-kommissionens henstilling af 17/11 1988 om betalingssystemer, herunder navnlig om forholdet mellem kortindehaver og kortudsteder (88/590/EØF) omfatter også dette område.

En foreløbig gennemgang af spørgsmålet har vist, at kun en del af dette område hensigtsmæssigt synes at kunne reguleres i en betalingskortlov. Da der tillige er tale om regulering af et område, som der internationalt set er meget begrænsede erfaringer med at lovgive for, har industriministeren besluttet at iværksætte en særskilt undersøgelse af behovet for regulering. I denne forbindelse vil det blive undersøgt, om det vil være tilstrækkeligt med en tilpasning af den eksisterende regulering af den finansielle sektor og betalingskortloven.

Da loven blev vedtaget, var begreberne kortudsteder, kortindehaver og betalingsmodtager nye og uden præcist indhold. Det var dengang nødvendigt at definere begreberne i lovteksten. Der er ikke længere behov for at opretholde disse definitioner, der gør lovteksten svær at læse.

Vedr. kapitel 2. Anmeldelse og registrering.

Det hidtil førte register over kortudstedere og betalingskortsystemer foreslås ophævet. Reglerne om kortudsteders pligt til at foretage anmeldelse til Forbrugerombudsmanden opretholdes.

Registeret har i praksis ikke været anvendt af offentligheden, og de oplysninger, som hidtil er fremgået af registeret, vil fortsat være offentligt tilgængelige efter offentlighedsloven, da kortudstederne fortsat anmeldes. Forbrugerombudsmanden vil kunne føre tilsyn med betalingskortsystemerne på baggrund af de indkomne anmeldelser og materiale, der særligt kræves indsendt.

Forslaget svarer til den nyligt gennemførte ændring på konkurrenceområdet, hvor monopolregisteret blev ophævet.

Vedr. kapitel 3. Administration af loven.

Betalingskortudvalget foreslås ophævet, idet loven ikke længere regulerer et "nyt" område, hvorfor der ikke er samme behov som ved lovens gennemførelse for interesserepræsentation til støtte for Forbrugerombudsmandens administration. (Gældende lovs § 12).

Vedr. kapitel 4. Almindelige bestemmelser.

Generalklausulen foreslås omformuleret, således at det klarere fremgår, at ansvaret for driften af et betalingskortsystem påhviler kortudstederne. (Forslagets § 12).

Der indføres en oplysningspligt for de årlige kreditomkostninger opgjort som en procent (§ 13, stk. 1 nr. 3 og stk. 3). Forslaget gennemfører et EF-direktiv om forbrugerkredit for så vidt angår kreditaftaler, der er knyttet til betalingskort.

Den hidtidige bestemmelse i § 14, stk. 2, har indebåret, at det eller de udsålagagivende forhold, der har begrundet et afslag på udlevering af betalingskort, på opfordring skulle angives.

Der er imidlertid udviklet nye systemer til brug for kreditværdighedsvurderinger, der ikke altid muliggør dette (Kreditcoresystemer). I stedet kan angives grundlaget for vurderingen samt de hovedprincipper, der anvendes. Bestemmelsen foreslås ændret, således at den ikke hindrer anvendelsen af sådanne systemer, der indebærer sikrere kreditværdighedsvurderinger. Forbrugerombudsmanden kan under henvisning til generalklausulen meddele retningslinier for, hvorledes afslag skal begrundes.

Det foreslås, at Industriministeren kan undtage fra kvitteringskravet i § 15.

Baggrunden for forslaget er, at bestemmelsen kan hindre udvikling og indførelse af ny teknologi.

Dispensation vil kunne gives, hvor dette ikke vil gøre det vanskeligere for forbrugerne at overskue deres økonomiske situation.

Der vil kunne dispenseres fra telefonautomater og andre automater m.v., hvor der af almindelige forbrugere typisk kun anvendes mindre beløb, og betalingssystemer, der som det ovenfor skitserede småpengekort alene anvendes til betaling af mindre beløb.

Dispensation kan meddeles såvel til kortudstedere som til systemudviklere og producenter af automater m.v.

§ 17 indeholder forbud imod, at rabat ydes eksklusivt til kortindehavere.

I den administrative praksis, der udviklede sig i årene efter lovens vedtagelse, er det imidlertid blevet accepteret, at betalingskort kan tilknyttes rabatordninger under forudsætning af, at kortudsteder også udbyder et såkaldt kontantkort uden betalingsfunktion.

Bestemmelsen foreslås omformuleret (og overflyttet til § 19,), således at der på den ene side i selve lovteksten åbnes mulighed for, at rabatordninger kombineres med betalingskort. På den anden side fremgår det klart af lovteksten at rabatordninger, der tilbydes indehavere af betalingskort, også skal udbydes til personer uden betalingskort. Bestemmelsen udelukker ikke organiseret rabat. Rabatten må imidlertid ikke være betinget af, at man har et betalingskort.

Bestemmelsen i § 19 skulle sikre, at betalingskort ikke fik andre funktioner end som betalings- eller hævekort, hvorved ikke interesserede forbrugere kunne føle sig presset til at modtage betalingskort.

Den teknologiske og kommercielle udvikling på betalingskortområdet går internationalt i retning af, at andre informationer end sådanne, der er nødvendige for betalings-systemets funktion, lagres i kortene, og kortene vil herefter kunne anvendes f.eks. som et legitimationsbevis for sygeforsikring, medlemsbevis, klubkort, forsikringskort, rabatkort eller lignende.

På denne baggrund foreslås også § 19 ændret, således at betalingskort på den ene side tillige kan have andre funktioner og kombineres med andre ydelser inden for rammerne af tilgiftsbestemmelsen i markedsføringsloven. På den anden side opretholdes frivillighedsprincippet ved et krav om, at disse andre funktioner og ydelser m.v. også skal udbydes uden kombination med betalingskort.

Kravet om ligeværdig markedsføring indebærer, at reklamemateriale m.v. må omtale muligheden for separat køb af ydelserne m.v. ligeværdigt. Det må ikke være mere besværligt at erhverve tillægsfunktionerne m.v. separat end sammen med betalingskort, ligesom der ikke må foretages diskriminatoriske prisfastsættelser af de enkelte funktioner m.v. over for ikke-kortindehavere.

Bestemmelsen i § 18 indebærer krav om, at der på ubetjente benzinstationer, hvor der er opatillet automater, der kan tage betalingskort, også skal opstilles kontantautomater. Af kriminalpræventive hensyn kan dette være uheldigt, hvorfor det foreslås, at PO kan dispensere herfra. Dispensation vil kunne gives, hvor muligheden for at anvende anden betaling er åben for alle, f.eks. ved anvendelse af klippekort, poletter, evt. danmøntkort eller lignende, som alle har mulighed for at købe.

Vedr. kap. 5. Ansvars- og tabsbegrænsningsregler.

De nuværende bestemmelser om ansvar for misbrug og fejl skønnes i store træk at have opfyldt sine formål: at begrænse kortindehavernes privatøkonomiske risiko og at tilskynde såvel kortindehavere som kortudstedere til at forebygge tab ved misbrug og fejl.

Den teknologiske udvikling med udstrakt anvendelse af PIN-kode som autorisation stiller nye krav til bestemmelserne, ligesom erfaringerne med bestemmelserne viser, at de på visse punkter er unødigt komplicerede og ikke tilstrækkeligt entydigt placerer bevisbyrde og procesinitiativ.

Forslaget indebærer en klarere retsstilling for kortindehavere idet bevisbyrde og procesinitiativ fastlægges mere entydigt end hidtil.

Bestemmelserne i forslaget bygger på nøglebegrebet "uberettiget træk" (på betalingskortkontoen). Herved forstås, at kortindehaver ikke har ansvaret for debiteringen, og det omfatter således alle situationer, hvor der er fejl ved betalingssystemet samt tilfælde af misbrug af kort/kode eller betalingssystemet i øvrigt.

Kan kortudsteder løfte bevisbyrden for, at der ikke er tale om uberettiget træk på kontoen, hæfter kortindehaver for hele det omtvistede beløb.

Godtgør kortudsteder derimod kun, at den omtvistede kortering ikke skyldes fejl, teknisk svigt, sikkerhedssvigt o.lign., og at kort/kode eller anden autorisation er anvendt korrekt, må det formodes, at enten kortindehaver eller tredjemand har foretaget transaktionen. I denne situation hæfter kortindehaver som udgangspunkt for tabet op til et tabsmaksimum (selvrisiko), som fastsættes af industriministeren.

Det forventes, at selvriskoen fastsættes til et beløb på 1.000 kr.

Må det imidlertid efter omstændighederne antages, at kort/kode har været opbevaret forsvarligt, skal selvriskoen ikke betales.

Ansvars- og tabsbegrænsningsreglerne omhandler ikke bevisbedømmelse og ansvarsplacering under en straffesag. Kortindehaver hæfter naturligvis for eget misbrug, f.eks. træk ud over en fastsat grænse, eller misbrug gennemført efter aftale eller i forståelse med tredjemand.

Vedr. kap. 6, registrering, anvendelse og videregivelse af oplysninger.

Formålet med bestemmelsen i § 24 var især at modvirke en registrering af den enkeltes forbrugsmønster (forbrugsprofiler) samt videregivelse og anvendelse af sådanne oplysninger til uvedkommende formål, herunder som led i markedsføring.

Bestemmelsen har imidlertid en formulering, der efter sin ordlyd indebærer en langt mere vidtgående regulering.

Det foreslås, at bestemmelsen omformuleres, således at den alene omfatter oplysninger, der er specielle for betalings-systemer, d.v.s oplysninger om de transaktioner, der foretages med betalingskort.

Registrering og videregivelse af oplysninger om kortindehavere, som ikke hidrører fra brug af betalingskort, er reguleret af lov om private registre. Som eksempel herpå kan nævnes oplysninger afgivet til brug for kreditværdigheds-vurderinger samt oprettelse af registre over dårlige betalere.

De nye regler vil fortsat hindre dannelse af "forbrugsprofiler" og anvendelse af sådanne i markedsføringen.

Bestemmelserne i kapitel 6 har til formål at beskytte enkeltpersoners integritet. I selve lovteksten foreslås derfor anført, at bestemmelserne ikke gælder for oplysninger, der ikke kan henføres til enkeltpersoner. Dette svarer iøvrigt til den hidtige praksis.

Bestemmelsen i § 25 foreslås ophævet, idet frister for opbevaring og sletning af oplysninger i tilstrækkeligt omfang følger af bogføringslovgivningen og den private registerlovgivning.

Udkast til forslag til ændring af lov om betalingskort m.v.

Kapitel 1. Lovens område

§ 1. Loven gælder for betalingssystemer med betalingskort samt betalingssystemer, der kan sidestilles hermed, som udbydes eller kan benyttes her i landet.

Stk. 2. Industriministeren kan bestemme, at betalingssystemer, jfr. stk. 1, helt eller delvis undtages fra lovens bestemmelser.

§ 2. Ved betalingskort forstås hævekort samt konto-, kredit- og købekort, der kan benyttes i betalingsøjemed, således at kortindehaver ved brug af kortet kan erhverve varer eller tjenesteydelser, foranledige overførsel af betaling, hæve penge eller foretage lignende transaktioner.

Stk. 2. For hævekort, der kun kan anvendes til at hæve penge hos kortudsteder, gælder dog kun bestemmelserne i kapitel 5.

§ 3, stk. 1, ophæves.

Stk. 2. Udstedere af betalingskort skal have forretningssted her i landet, medmindre andet følger af regler fastsat af industriministeren.

§ 4. Ophæves.

§ 5. Ophæves.

Kapitel 2. Anmeldelse

§ 6. Enhver kortudsteder skal anmeldes til forbrugerombudsmanden.

Stk. 2. Er flere kortudstedere tilsluttet samme betalingssystem, og anvendes i væsentligt omfang samme forretningsbetingelser, kan forbrugerombudsmanden tillade eller påbyde fælles anmeldelse.

§ 7. Anmeldelse skal indeholde:

- 1) Kortudsteders navn, forretningstid og organisation.
- 2) En beskrivelse af betalingssystemet, herunder forretningsgang og betalingsrutiner.
- 3) De oplysninger, der udleveres i henhold til § 13, stk. 1.
- 4) Forretningsbetingelser og aftalevilkår i øvrigt.

Stk. 2. Ændringer i forhold, hvorom anmeldelse er sket, skal anmeldes inden 8 dage efter, at aftale herom er indgået eller ændring er sket.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden fastsætter nærmere bestemmelser om anmeldelse i henhold til stk. 1 og 2.

Stk. 4. Et betalingssystem må ikke tages i brug, forinden anmeldelse efter stk. 1 har fundet sted.

Stk. 5. Anmeldelse efter stk. 1 indebærer ikke godkendelse af det anmeldte.

§§ 8 og 9 ophæves.

Kapitel 3. Administration af loven

§ 10. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at der ikke sker overtrædelse af denne lov eller bestemmelser, der er fastsat i medfør heraf.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan kræve alle oplysninger, som findes nødvendige for hans virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold falder ind under denne lovs bestemmelser.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden kan betjene sig af særligt sagkyndige i det omfang, det findes fornødent.

Stk. 4. Industriministeren fastsætter nærmere regler om lovens administration.

(§ 11, stk. 1 og 4 er overført til § 10, stk. 2 og 3, § 11, stk. 2 og 3, ophæves).

Kapitel 4. Almindelige bestemmelser

§ 12. Betalingskortsystemer skal indrettes og virke således, at der sikres brugerne overskuelighed, frivillighed og beskyttelse mod misbrug.

Stk. 2. Finder forbrugerombudsmanden, at et betalingssystem i de i stk. 1 nævnte henseender ikke er betryggende indrettet, herunder

- 1) at fornødne kontrol, sikkerheds- og korrektionsprocedurer ikke er etableret
 - 2) at en kortudsteders forretningsbetingelser, jfr. herunder § 13, stk. 1, eller en betalingsmodtagers forretningsbetingelser over for kortindehaver ensidigt tilgodeser egne interesser eller i øvrigt er urimelige, eller
 - 3) at en kortudsteders eller betalingsmodtagers forretningsbetingelser ensidigt tilgodeser den ene af parterne,
- eller at lovens bestemmelser i øvrigt ikke overholdes, skal han ved forhandling søge forholdet ændret.

Stk. 3. Kan en ændring som nævnt i stk. 2 ikke ske ved forhandling, kan forbrugerombudsmanden udstede påbud herom.

§ 13. Kortudsteder skal ved individuelle henvendelser til enkeltpersoner og virksomheder og ved besvarelse af forespørgsler om betalingskort udlevere skriftligt materiale indeholdende oplysning om:

- 1) Kortets anvendelsesmuligheder
- 2) Vilkår, der er knyttet til indehavelse og anvendelse af kortet, herunder oplysninger om, hvor ofte kortindehaver vil modtage kontoudtog.
- 3) Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet, herunder de årlige kreditomkostninger i procent.
- 4) ophæves
- 5) ophæves
- 6) Fremgangsmåden ved eventuel vurdering af kreditværdighed.
- 7) Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger.
- 8) Hvorledes der advares, hvis kortet og/eller en eventuel dertil tilknyttet autorisation (PIN-kode eller lignende) bortkommer, misbruges eller er i en uberettigets besiddelse.

Stk. 2. Kortudsteder skal, før aftale om erhvervelse af betalingskort indgås, meddele kortindehaver de i stk. 1 nævnte oplysninger skriftligt.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden kan fastsætte nærmere regler om indholdet og opstillingen af de i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger, herunder om opgørelsen og beregningen af kreditomkostninger.

§ 14. Betalingskort må kun udleveres efter anmodning.

Stk. 2. Såfremt en anmodning om betalingskort afslås, skal kortudsteder på opfordring begrunde afslaget.

§ 15. Kortindehaver har ved enhver betalingskorttransaktion krav på udlevering af kvittering.

Stk. 2. Industriministeren kan undtage fra bestemmelsen i stk. 1.

§ 16. Kortindehaver og betalingsmodtager er berettigede til uden varsel at opsige aftalen med kortudsteder om tilslutning til betalingsystemet.

(§ 17 erstattes af § 19).

§ 18. Betalingsmodtager er forpligtet til at modtage kontant betaling inden for normal forretningstid til fyldestgørelse af betalingsforpligtelser, der kunne indgås og opfyldes ved brug af betalingskort.

Stk. 2. Industriministeren kan undtage fra bestemmelsen i stk. 1.

(Nuværende § 19, stk. 2 er overflyttet til § 25).

§ 19. Betalingskort må kun kombineres

- med andre funktioner end betalingskortfunktioner, jfr. § 2, eller
- med ydelser der ikke vedrører betalingskortfunktionen, jfr. § 2, eller
- med rabatorordninger eller hvad der må sidestilles hermed,

såfremt de nævnte funktioner, ydelser eller rabatorordninger også udbydes uden betalingskort.

Stk. 2. Markedsføringen af de i stk. 1 nævnte funktioner, ydelser eller rabatorordninger separat og i kombination med betalingskort skal ske ligeværdigt.

§ 20. Kortudsteders omkostninger ved drift af betalingskortsystemet kan ikke pålægges betalingsmodtager

Stk. 2. Gebyr for kortindehavers brug af betalingskort skal fastsættes uafhængigt af betalingsmodtagerens forhold.

Kapitel 5. Ansvars- og tabebegrænsningsregler

§ 21. Medmindre andet følger af §§ 22a, b og c, hæfter kortudsteder for uberettiget træk på betalingskortkontoen.

Stk. 2. Kortudsteder har bevisbyrden for, at der ikke er sket uberettiget træk på kontoen.

§ 22. Meddeler kortindehaver til kortudsteder inden 30 dage fra udsendelse af kontoudskrift, at der er sket uberettiget træk på kontoen, skal kortudsteder inden 8 dage tilbageføre beløbet til kontoen.

§ 22a. Kortindehaver hæfter med et selvriskobeløb for uberettiget træk på kontoen, når kortudsteder godtgør

1) at betalingskortet og en eventuel dertil knyttet autorisation (PIN-kode eller lignende) er anvendt til gennemførelse af transaktionen, og

2) at transaktionen er korrekt registreret og bogført.

Stk. 2. Kortindehaver hæfter dog ikke med selvriskobeløbet, hvis det efter omstændighederne må antages, at kortet og en eventuel dertil knyttet autorisation (PIN-kode eller lignende) har været opbevaret forsvarligt.

§ 22b. Kortindehaver hæfter med selvriskobeløbet for uberettiget træk på betalingskortkontoen, hvis kortindehaver eller nogen, han har overladt kortet til, har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller inden rimelig tid efter bortkomsten, jfr. dog § 22e.

§ 22c. Kortindehaver hæfter med selvriskobeløbet, hvis kortet og en eventuel dertil knyttet autorisation (PIN-kode eller lignende) misbruges af nogen, som kortindehaver har overladt kortet til, jfr. dog § 22e.

§ 22d. Industriministeren fastsætter størrelsen af det i §§ 22a, b og c nævnte selvriskobeløb.

Stk. 2. Såfremt det i §§ 22a og 22b nævnte uberettigede træk eller det i § 22c omhandlede misbrug er mindre end selvriskobeløbet, hæfter kortindehaver kun med dette mindre beløb.

§ 22e. Kortindehaver hæfter ikke for brug af kortet, som finder sted, efter at kortindehaver har anmodet kortudsteder om at spærre kortet eller kontoen.

Kapitel 6. Registrering, anvendelse og videregivelse af oplysninger

§ 23. Medmindre andet følger af bestemmelserne i denne lov finder lov om private registre anvendelse på registre, der føres til brug ved betalingsystemer efter § 1.

§ 24. Der må kun registreres oplysninger om kortindehaveres brug af betalingskortet, som er nødvendige til gennemførelse af betalingstransaktioner og for at hindre misbrug.

Stk. 2. Oplysninger om kortindehaveres brug af kortet må kun anvendes og videregives, når dette er nødvendigt til gennemførelse af betalingstransaktioner, korrektioner og retshåndhævelse, eller når dette er hjemlet ved lov. Oplysninger om misbrug må kun videregives i det omfang, det er nødvendigt for at hindre misbrug.

Stk. 3. Oplysninger om betalingsmodtagers omsætning, antal betalingstransaktioner, beløbsstørrelser og lignende må kun registreres, anvendes og videregives, når dette er nødvendigt til gennemførelse af betalingstransaktioner, korrektioner og retshåndhævelse. Oplysninger må i øvrigt kun videregives i det omfang, det er bestemt i anden lovgivning.

Stk. 4. Stk. 1 og 2 gælder ikke for hævetransaktioner, der foretages hos kortudsteder, eller for oplysninger, der ikke kan føres tilbage til fysiske eller juridiske enkeltpersoner.

Stk. 5. Industriministeren kan i forskningsøjemed undtage fra stk. 1 til 3.

(Nugældende § 25 ophæves)

§ 25. Betalingskort må ikke indeholde kortindehavers CPR-nummer

§ 26. Industriministeren fastsætter efter indhentet udtalelse fra registertilsynet regler om, at oplysninger, der vedrører her i landet bosatte personers forhold, kun må registreres eller databehandles her i landet.

Kapitel 7. Sagernes indbringelse for retten

§ 27. Forbrugerombudsmandens afgørelser efter denne lov kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 2. Forbrugerombudsmandens afgørelser i henhold til denne lov kan indbringes for domstolene inden tre måneder fra afgørelsens dato. Indbringelse for domstolene har opsættende virkning, medmindre retten fastsætter andet, jfr. dog § 28.

§ 28. Påbud udstedt i medfør af § 12, stk. 3, skal uden unødigt ophold af forbrugerombudsmanden indbringes for domstolene, hvis den, mod hvem påbuddet retter sig, gør indsigelse.

Stk. 2. Retten kan bestemme, at indbringelse som nævnt i stk. 1 har opsættende virkning.

§ 29. Borgerlige sager, for hvis udfald anvendelsen af denne lov er af væsentlig betydning, og hvor forbrugerombudsmanden er part, anlægges ved sø- og handelsretten i København, medmindre parterne vedtager andet.

Stk. 2. Straffesager om overtrædelse af denne lov behandles ved sø- og handelsretten i København, såfremt nærmere kendskab til betalingssystemer, der omfattes af loven, skønnes at være af væsentlig betydning for sagens afgørelse. I øvrigt gælder reglerne i retsplejelovens § 104, stk. 4 og kap. 63.

Stk. 3. I sager, der efter stk. 1 og stk. 2, 1. pkt. anlægges ved sø- og handelsretten i København, finder reglerne i retsplejelovens § 9a, stk. 7, 2. pkt. og § 94, stk. 1, 3. pkt. tilsvarende anvendelse.

Kapitel 8. Straf og påtale

§ 30. Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, straffes med bøde den, der

1. overtræder § 3, stk. 2, § 6, stk. 1, § 7, stk. 1 og 2, og § 7, stk. 4, § 13, stk. 1 og 2, § 14, stk. 1, § 18, § 19, stk. 1, og §§ 24 og 25.
2. tilsidesætter påbud i henhold til § 6, stk. 2, og § 12, stk. 3.
3. undlader at meddele oplysninger, som afkræves efter § 10, stk. 2,
4. afgiver urigtige eller vildledende oplysninger i en anmeldelse efter § 6, jfr. § 7,

5. i forhold, der i øvrigt er omfattet af loven, meddeler forbrugerombudsmanden urigtige eller vildledende oplysninger.

Stk. 2. Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, straffes grov eller gentagen overtrædelse af § 19, stk. 2, med bøde.

Stk. 3. I forskrifter, der fastsættes i medfør af § 7, stk. 3, § 13, stk. 3, og § 26, kan der fastsættes straf i form af bøde for overtrædelse af bestemmelser i forskrifterne.

Stk. 4. Er overtrædelsen begået af et aktieselskab, anpartsselskab, andelsselskab eller lignende, kan der pålægges selskabet som sådant bødeansvar.

§ 31. (1.pkt., ophæves). Hvad særligt sagkyndige og deres medhjælpere erfarer gennem deres virksomhed for forbrugerombudsmanden, skal betragtes som hemmelighed.

§ 32. Den, der driver virksomhed med betalingskort eller medvirker hertil, kan ved dom for strafbart forhold frakendes retten til fortsat at drive den pågældende virksomhed eller til at drive den under visse former eller til at medvirke hertil, såfremt det udviste forhold begrundet nærliggende fare for misbrug ved udøvelse af virksomheden. Borgerlig straffelovs § 79, stk. 3 og 4, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Påstand om frakendelse efter stk. 1 nedlægges af anklagemyndigheden efter anmodning fra forbrugerombudsmanden.

Stk. 3. Den, der driver virksomhed, hvortil retten er frakendt ham i medfør af stk. 1 eller som i sin virksomhed lader nogen, som er frakendt retten hertil, medvirke ved virksomhed som nævnt i stk. 1, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter borgerlig straffelovs § 131. Drives virksomheden af et aktieselskab, anpartsselskab, andelsselskab eller lignende, kan der pålægges selskabet som sådant bødeansvar.

§ 33. Bestemmelserne i §§ 15, 16, 21, 22, 22a, 22b, 22c, 22d, stk. 2, samt § 22e kan ikke ved forudgående aftale fraviges til skade for kortindehaver.

Stk. 2. § 20 kan ikke fraviges til skade for betalingsmodtager

§ 34. Ophæves.

Kapitel 9. Gebyr. Ikrafttrædelsesbestemmelser

§ 35. Omkostninger ved administration af denne lov pålignes anmeldte kortudstedere i forhold til betalingssystemets omsætning.

Stk. 2. Udgifter til sagkyndig bistand, jfr. § 10, stk. 3, der kan henføres til enkelte betalingssystemer, kan pålignes disse.

Stk. 3. Der tillægges gebyrerne udpantningsret.

§ 36. Loven træder i kraft den 1. januar 1991. Bestemmelserne i § 13, stk. 1, nr. 3, træder dog først i kraft den 1. januar 1993.

§ 37. Ophæves.

§ 38. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning sættes i kraft for disse lande med de afvigelser, som de særlige færøske og grønlandske forhold tilsiger.

CONTENTS

	Page
1. Definition	01
2. Advantages and disadvantages	02
3. Transparency	02
4. The principles for regulating the contractual aspects	03
5. The conclusion of the contract	04
6. Amendment of the contract	04
7. Principles concerning the risk division	04
8. Failure in the system	05
9. Payment to an unauthorized third party	05
10. The risk division after notification	06
11. The risk division prior to notification	06
12. The proof	06
13. The revocability of electronic orders of payment	06
14. Dispute and error settlement procedures	07
15. EEC legislation	08

.

The transnational dimension of the means of access to the new electronic payment systems already exists. The progressive introduction of the compatibility and interoperability of the instruments and the linking up of the networks, as provided for by the Commission of the European Communities (Payment Cards, reflections on Community action, XV/195/86, Rev 3) and implemented by the Commission Recommendation of 8 December 1987 on a European Code of Conduct in the field of electronic payments (OJ L365/72 of 24.12.1987) and the Commission Recommendation concerning payment systems, and in particular the relationship between the card holder and card issuer (adopted in September 1988 - not yet published) confirm this trend towards the creation and extension of a single market in means of payment available to European consumers.

At the time of drawing up and implementing of this Community programme, the interests of the consumer must be taken into account. In particular, consumer organizations must be associated at all stages of this Community programme, since the work in the technological, standardization and, above all, regulatory fields, may have indirect, and sometimes very direct, effects on the situation of the consumers.

1. Definition

The definition of the material scope is of crucial importance. It must be as precise as possible and at the same time sufficiently flexible to be able to cover new electronic methods of payment as well, which will develop in practice.

The scope should be defined on the basis of the following four criteria :

- (a) Initiation (and not only processing).
- (b) By electronic means (as opposed to paper-based instruments of payment such as cheques, traditional transfers, bank orders by telephone).
- (c) Of a payment (debit, credit, transfer).
- (d) Through an account (whether it is held by a bank, financial institution or other person, such as a supplier, etc.,).

The type of means of access (card or other means, such as home terminals) will be irrelevant. The nature of the card issuer is irrelevant - he may be a body subject to private or public law. The term "payment through an account" includes any debit, whether initiated by the holder of the account or by an unauthorised third party.

This definition covers electronic systems of payment which already exist or which are at the experimental stage, such as the current payment cards (apart from the EC cheque guarantee card and the prepayment card), whether they are usable in automatic cash dispensers, automatic bank teller machines or point-of-sales (POS) and home banking.

2. Advantages and disadvantages

The possible advantages, as well as disadvantages - including the dangers - for consumers are well known. But, the importance of these advantages and disadvantages for the consumer cannot be assessed in the abstract. This assessment depends to a very large extent on the existence and content of protective regulations, the availability of means of payment other than electronic means, and the respective costs which they entail for the consumer.

3. Transparency

Before any choice for or against the use of an electronic means of payment or a specific means, the consumer must be provided with as much information as possible on all aspects of the system. This principle means in particular :

Any advertising, whatever the medium or the form, which refers to a cost element must contain all elements clearly and intelligibly. Any advertising which, in any form whatsoever, refers to the security of the system, must indicate the dangers inherent in it and the regulation provided for the division of the risks.

The general conditions for use of electronic payment systems must be supplied to the consumer prior to any contract being concluded. He must have the physical possibility of examining them before presenting his application to join the system.

These general conditions, application forms for membership or other texts are to contain, obligatorily and completely, the statement of the rights and obligations of the issuer of the means of access and the consumer, in particular providing information on :

- the issuer's security obligations, the measures taken to this effect, including the system for notification and blocking in the event of the possibility of unauthorised access to the system (for example in the event of loss or theft of the card or any other means of access and/or PIN, or any other means of personal identification);
- the obligations of care which may reasonably be required from the consumer;

- the allocation of risks in the event of failure of the system and of unauthorised access to the system;
- all the cost components;
- the frequency of sending statements of account;
- the out-of-court procedure for settling disputes arising from the use of the system;
- all the information on the personal data incorporated into the means of access to the system and/or stored in the system, on the means for the consumer to have access to them, on the measures taken to keep them secret.

The general conditions of use must be written in a language which is clear and intelligible to the consumer and printed in such a way as to facilitate comprehension. The language of the general conditions (and of any other document or correspondence relating to the use of the system) will be that chosen by the consumer among the official languages of the European Community or, failing this, that of his normal residence.

For each transaction, a printed document will immediately be handed out - containing all the necessary information to enable the consumer to identify, in particular the place, date, type and amount of the transaction.

The consumer will receive, at regular intervals, detailed statements of account enabling him to identify the transactions registered under his account.

4. The principles for regulating the contractual aspects

The contractual relation which binds the consumer to an issuer of means of access to the system and, in the POS system a supplier as well, must be balanced.

A purely contractual solution which would consist in the consumer being subject only to the general conditions of the issuer must be rejected. Current contractual practice clearly shows that the issuer will transfer all the risks associated with the operation to the consumer.

Only a solution of the regulatory type is likely to guarantee the consumer the possibility of participating in electronic payment systems on fair conditions. The rules should be binding and the parties should only be able to diverge from them in favour of the consumer.

5. The conclusion of the contract

The unsolicited supply of means of access (cards, PIN and/or others), in whatever manner, has to be condemned as an unfair commercial practice and may in no way lead to legally binding contractual consequences. It may, in particular, not be considered as a contract offer by the issuer.

The time of the conclusion of the contract between the issuer of the means of access and the consumer will, therefore, be on receipt by the latter of the notification that the issuer has accepted his application to join the system. The handing over of the card and/or the communication of the confidential code or any other personalized means of access to the system, or means of identification, does not determine the conclusion of the contract. Any access into the electronic payment system before, and after, the conclusion of the contract, but before receipt of the means of access by the consumer, will be attributable to the issuer.

6. Amendment of the contract

The amendment of the contract follows the rules of its conclusion. It will be based on express mutual consent by the parties. Any proposal for amendment, to be drawn up in the same way as the general conditions for use, must be submitted to the consumer, who will be free to accept or reject it. It will only be effective from the time the issuer receives the consumer's acceptance in writing. An exception to this principle even for minor changes could not be accepted.

Consequently, any clause for unilateral modification of the contractual conditions or any clause with the same effects should be prohibited. In particular, a clause allowing the issuer to terminate the contract in the event of the consumer refusing to accept the amended or new contractual conditions, or a clause obliging the consumer, de facto, to end the contract if he does not consent to these changes is equivalent to a right of the issuer to impose his new conditions unilaterally. The consumer must have the right to require the issuer to respect the clauses of the original contract - which, moreover, he will himself have formulated in advance - until it expires.

7. Principles concerning the risk division

Any legislation must be based on the following fundamental principle of civil law : a consumer who has deposited a sum of money in his account is the creditor for a money debt (a claim for repayment) with regard to the issuer. He disposes of his assets by cash withdrawals (ATM) or by transfers (to the account of a third party, including the supplier under the EFTPOS system).

The issuer is only discharged if he executes the consumer's orders faithfully. Any payment (in cash or by credit) to an account in the hands of unauthorised third parties is not equivalent to discharge. The consumer remains a creditor regarding his claim for repayment.

This rule, in principle, applies whatever the cause of this payment to an unauthorised third party (failure in the system, use of a stolen, false or forged means of access). It is also independent of any fault on the part of the issuer.

8. Failure in the system

Hence, the consequences of a failure in the system (or whatever origin) are to be borne by the issuer. The issuer, as organiser and operator of an electronic payment system, is responsible for the non-functioning or malfunctioning of this system. The reasons in favour of a causal product liability are also applicable here. The regulation must, therefore, establish the liability of the issuer on account of his system. Any clause to the contrary should be null and void, including one designed to exonerate the issuer should unforeseeable circumstances intervene.

9. Payment to an unauthorised third party

The circumstances of payment to an unauthorised third party (apart from cases where the system fails) may be the result of negligence on the part of the issuer or consumer - or both - or may be unexplainable.

Contractually, under the terms of a secondary duty of care, both parties are required to adopt all necessary measures to avoid use which is not in accordance with the system.

The general security obligation incumbent on the issuer means that the system he operates must be reliable in order to forestall the risks of fraudulent and improper use. In particular, he must implement adequate measures to guarantee the security and confidentiality of the means of access to the system and positive identification of the authorised consumer. In addition, he is responsible for the organisation of an effective system of notification in the event of loss or theft and for a procedure for blocking access to the account, operating in the same way as the EFT system (without interruption and in all the countries where the means of access may be used due to the interoperability of the system).

The consumer, for his part, will be required to take the precautionary measures which can reasonably be expected of him, in particular to notify the loss of a means of access as soon as he is aware of it. On the basis of these fundamental rules, a fair system of division of risks would be the following.

10. The risk division after notification

After notification of the loss of a means of access, the issuer must not debit the consumer's account. In relation to possible negligence on the part of the consumer in keeping this means, that of the issuer seems predominant, as he has at his disposal (or is required to have at his disposal) a system for immediate, effective blocking of the means of access.

11. The risk division prior to notification

Prior to notification of the loss of a means of access, it is necessary to draw a distinction :

- If the consumer has not committed any fault, or has only acted by simple negligence (the burden of proof is with the issuer), any debit to the consumer's account must be prohibited.
- If the issuer proves gross negligence on the part of the consumer, provision should be made for a lump sum system of risk division : up to a maximum amount of X ECU (but in no circumstances in excess of the amount which is in the account), the consumer participates in the loss incurred by the issuer. The issuer is responsible for the amount exceeding this ceiling.
- The issuer is entitled to require the total repayment of the loss he has sustained and to debit this amount to the consumer's account, if he proves that the latter has acted fraudulently.

12. The Proof

The material rules can only be effective if they are supplemented by rules on the division of the burden of proof. The consumer, using a high technology system is, in general, completely unable to produce proof whether of the causes of a defect in the system or of negligence on the part of the issuer. All the elements (or nearly all) of proof are in the possession, or at least the sphere of influence of the issuer. It is consequently fair and, moreover, in accordance with the rules of civil law regarding proof, to place the burden of proof on the issuer.

The material rules described above already take account of these principles of division of the burden of proof.

13. The revocability of electronic orders of payment

An order of payment given electronically (ATM or POS) is revocable like any traditional order of payment (normal bank transfer, cheque), until this payment has become final. The reasons for revoking a payment are unimportant (error, etc., by the consumer, defective execution of a sales contract).

The technical particularities under the on-line system - automatic and immediate debit and credit - may stand in the way of such a revocability but not necessarily in the off-line system.

With regard to payment under the POS system, a system of countermanding must be provided for in order to rectify unjustifiable debits, due, for example, to errors in manipulation of the till of the supplier or the sale of a defective product. Such a system of countermanding will replace the possibility of revocation of orders of payment insofar as they would immediately have become definitive for technical reasons.

14. Dispute and error settlement procedures

The protection of the consumer would be incomplete without a system for the rapid settlement of errors and/or disputes. Indeed, he is regularly confronted by a debit to his account which is unjustified, or he considers to be unjustified. Following his objection, the issuer sometimes refuses to restore the credit to his account.

Recourse to official civil jurisdiction cannot be a solution in cases of disputes concerning electronic payments - even less than in other consumer relations. Even facilitated access at low cost to this jurisdiction could not be satisfactory.

A system for settling errors and/or disputes out-of-court must be set up besides the civil jurisdiction. It could be assigned to existing institutions or to institutions to be created specifically for this purpose (banking ombudsman; reconciliation institution, composed jointly of representatives of operators of the EFT/POS system and of consumer organizations, etc.). A spreading of different and too numerous out-of-court bodies can, however, lead to consumer confusion. This body will decide in accordance with the following principles :

- Any debit after notification will be corrected immediately, by a credit with effect on the day of debit.
- Any debit prior to notification will be corrected :
 - (a) By an immediate credit of a sum corresponding to the amount of the debit, minus the lump sum payable by the consumer, with effect on the day of the debit.
 - (b) By a credit of the lump sum deducted if, during a period of x days, the fault of the consumer is not proved, with effect on the day of the initial debit.
 - (c) By a re-debit of the total amount in question, if the issuer proves fraudulent use of a means of access to the system by the consumer, and if the proof is accepted, with effect on the day of the initial debit.

15. EEC legislation

A negotiated solution between issuing organizations and consumers, and, if appropriate, a tripartite with the participation of the Community, gives rise to all the known criticisms of a solution by "soft law" (ECLG Report 156/82, 19.11.1982). This criticism also applies to the solution adopted in September, 1988 by the EC Commission according to which card issuers are invited to unilaterally and voluntarily implement rules laid down in a non-binding EC Commission Recommendation.

Only legislation - in the form of a directive - is likely to guarantee consumers the possibility of participating in the new systems of payment on equitable conditions.

The directive should be restricted to general rules (framework regulation) in order not to become too rapidly out of date due to new technological developments, and must only be of a minimal character, allowing Member States to maintain and/or introduce more stringent consumer protection measures.

• • • • •

EUROPEAN
CONSUMER
LAW
GROUP

c/o BEUC 1
29 rue Royale, bte 3
B-1000 Brussels

Tel: (02) 218.30.93

EFTPOS Systems
Consumer Protection

ECLG/193/89
6.10.1989

Adopted in April 1989

The European Consumer Law Group (ECLG) is a group of lawyers and law scholars in the EEC, concerned with legal aspects of consumer protection. The Group publishes reports or opinions on specific topics. The aim is to convince by argumentation and legal reasoning.

Advantages and disadvantages of EFTPOS

1 The growing internationalization of personal financial services, including EFT systems, has been described as one of the most significant aspects of the current revolution in personal financial services (See J. MITCHELL, Personal financial services in Europe - a consumer perspective *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 1987, p. 101-111). The marketing of uniform means of payment which can be used on the whole territory of the EEC is an obvious manifestation of this trend.

In particular, Electronic Funds Transfer at Point of Sale (EFTPOS) constitutes a major development in electronic banking for consumers in most member States (See figures and experiments quoted in J. MITCHELL, *Electronic banking and the consumer. The European dimension*, Policy Studies Institute, London, 1988, p. 5 sq.).

2 The main advantage of EFTPOS is for the banks in that it helps to reduce the financial burden involved in clearing cheques and other paper-based transactions. It also accelerates the transaction and payment process namely in cross-frontier transactions. Retailers could also expect from EFTPOS benefits stemming from cost reduction of handling cheques and cash, improved security and faster payment from direct debit transactions. However, whether the new payment system will actually involve a cost reduction for retailers depends on the amount the retailer is expected to pay the banks for using the system. If EFTPOS does involve extra costs for retailers, these will be shifted to consumers, either directly with a premium being charged for EFTPOS transactions, or indirectly through higher prices. In such a case - and first evidence shows that this is the reality in some member States - consumers obviously gain no benefits from the introduction of the system and will resist using it.

EFTPOS may offer consumers some advantages : lesser use of paper-money and therefore lesser risk of loss or theft for residents and travellers, acceleration of the transaction and payment process in cross frontier transactions such as mailorder and videotext sales, lesser congestion and queuing time at tills and checkouts, 24-hour access to some facilities such as gas stations, etc. Interoperability of cards and systems and interbank accessibility throughout the European Community would of course represent a significant advantage for consumers travelling from one member State to another in terms of increased security (no need to carry cash) and convenience of payment.

But EFTPOS as a payment method also has disadvantages for the consumer : loss of float (the consumer's account is debited instantly), difficulties of handling the system for some consumers, increased risk in cases of system failure or unauthorized use as a result of loss or theft of the payment card, threats to privacy namely by using personal data for marketing purposes, potential discrimination against some consumers, reduced choice of payment methods as plastic money promoters would try to refuse or discourage other forms of payments such as cheques. In the context of an interoperable system throughout the Community, these risks and threats are even more significant : the payment card which has been lost or stolen could be used anywhere on the Community market and personal data concerning the consumer could circulate across the borders of all member States.

Interoperable EFTPOS cards and systems throughout the Community will contribute to achieve the Commission's goal of freedom of payment methods set out in its 1985 *White paper on Completing the internal market*, its 12 January 1987 *Communication to the Council on Payment cards : Europe could pay an ace* and its 8 December 1987

Recommendation on a European Code of conduct in the field of electronic payments and therefore contribute to open up domestic markets to competition coming from other countries. National control systems over financial institutions and practices and methods of payment actually working as protectionist barriers against foreign competition could thus be dismantled by this uniformization process.

But at the same time, interoperability does require cooperation between banks and/or financial institutions making for full and complete reciprocity in services rendered to the consumer. EFTPOS systems are complex and require large investment; they render cooperation agreements and sharing systems between financial institutions themselves and between these institutions and retailers accepting POS transactions necessary in order to make the system efficient. Forms of cooperation include detailed agreements on such matters as technical standards, operating procedures, safety standards, tariffication rules (interbank and retailer fees), etc.

"Arrangements made to organize the cooperation necessary for the establishment and operation of EFT systems can lead to a violation of the competition regulations in the Treaty because of overly restricting competition or the build-up of a dominant position. A threat to free competition may however also stem from the inability of many institutions to develop their own system due to the high costs and the other resources required. Competitors in this market might be able to develop a system and might deny access to that. In that respect, cooperation can be an effective instrument to enhance competition and as such it should be supported by the authorities" (C. STUURMAN, EFT and the EC Treaty competition rules, in Th. BOURGOIGNIE, M. GOYENS (Eds), *Electronic Funds Transfer and consumer protection*, 6th European Workshop of Consumer Law, Story-Scientia/Centre de droit de la consommation, Bruxelles/Louvain-la-Neuve, 1989).

Lack of competition may have other effects directly detrimental to the interest of the consumer :

- (i) financial institutions may agree on fixing excessive prices for the use of the system;
- (ii) they might attempt to restrict the choice of payment methods available to the consumer, namely by an increase in charges for handling other forms of payment such as checks (the clearest example of this strategy was given in France and Belgium recently);
- (iii) the cost of installing a POS system may be too high for retailers, and especially small retailers, who therefore could lose trade if the system tends to be the only one available;
- (iv) the allocation of the costs of POS systems and charges for EFTPOS services between banks and retailers might result in an increase in prices to all consumers, however they pay.

Minimal consumer performance standards

3. The ECLG recognizes that interoperable EFT systems provide consumers with a uniform system for payment throughout Europe and constitute an improvement of the payment facilities within the common market.

The ECLG admits that arrangements made to make for reciprocity in the services rendered to the consumer imply both horizontal and vertical cooperation agreements which unavoidably result in restrictions of the competition between the participants (financial institutions and/or retailers).

The core issue is whether these restrictions which consumers are ready to accept for convenience would result in potentially unacceptable effects.

The ECLG considers that the following standards must be met as minimal requirements 3 for consumer protection in relation to EFTPOS systems in Europe :

- 1°) universal and voluntary access to EFTPOS;
- 2°) privacy of the consumer transaction concluded through EFTPOS;
- 3°) transparency of EFTPOS;
- 4°) security of EFTPOS;
- 5°) equity as between the consumer and the financial institution in terms of fair contract terms and better balanced risk allocation through liability and evidence rules;
- 6°) evidence that inevitable restrictions of competition deriving from interoperable EFTPOS systems will actually grant consumers a fair share of the resulting benefits, namely in terms of reduction of cost;
- 7°) direct participation of consumer representatives in both the decision making process and the implementation process of EFTPOS, thus including effective and accessible consumer redress mechanisms.

The ECLG is of the opinion that EFTPOS systems, be they national or Community ones, should only be accepted by consumers and admitted under the Treaty competition rules by the Community authorities under the condition that they actually meet these minimal consumer performance standards.

Access to EFTPOS and free choice

4 Access to EFTPOS must remain voluntary and based on the free choice of the consumer. This new form of payment should be proposed to the consumer as a new service to him, as an alternative, and not imposed on him as a constraint.

a) The unsolicited supply of means of access to the consumer has to be prohibited as an unfair commercial practice and may in no way lead to legally binding consequences (See ECLG report, *New electronic means of payment Arguments in favour of consumer protection with regard to the contractual aspects*, ECLG/90/88, 24 October 1988, p. 4.).

b) The ECLG insists on the fact that the development of one new form of payment should not eliminate other payment methods. Free choice of the consumer between several methods of payment (cash, cheques, credit cards, payment cards, postal services, ...) must remain the rule. Namely contracts between card-issuers and retailers will not contain exclusive operation clauses or provisions to the same effect. The ECLG welcomes, Article 18 of the 1984 Danish *Payment Cards Act* which stipulates that "the recipient of payment is obliged to accept cash payment within normal business hours in satisfaction of payment obligations which might be entered into and satisfied with the use of the payment card". Also, in order not to discriminate against cash payers, section 17 of the Act provides that "when goods or services are obtained with the use of the payment card, no discount or the equivalent may be granted to the cardholder unless the same advantages are granted in the case of cash payment". The ECLG also welcomes the French *Conseil de la Concurrence decision* of 13 October 1988, which requires all members of the Groupement d'Intérêt Economique Cartes bancaires to repeal the interdiction made by the Groupement to all its members (banking institutions) to issue eurocheques for use in France (decision n° 88-D.37, *Bulletin Officiel*, 15 October 1988, p. 271).

c) Free choice implies that participating institutions to any cooperation agreement with regard to EFTPOS systems do not decide on tariffs to provide their different services at

the same price to the consumer. Competition must remain the rule in the relation between the issuing institution and the consumer. The ECLG welcomes the fact that in its abovementioned decision, the French Conseil de la Concurrence prohibits the members of the Groupement des Cartes bancaires to decide in common on a minimum fee to be paid by cardholders.

5. Access to EFTPOS also raises the issue of service accessibility : the advantages of new technology should not be the privilege of an already privileged group of consumers - the "information seekers". Low-income consumers should not be excluded from a potentially cheaper payment system and measures should be taken in order to facilitate the handling of the device by less - educated consumers and elderly people.

Namely, in order to control that any unacceptable discrimination exists in the process of issuing electronic means of payment to the consumer, the card issuer should be required to provide written material concerning the information which he requires in relation to the application for issue of the card and the procedure for acceptance of this application; refusal to issue the card on request has to be motivated by reference to the information set out in this material (In this sense, see the 6 June 1984 Danish *Payment Cards Act*, art. 13, 1,(v) and (vi) and 14, 2.).

The ECLG reminds that increased accessibility and more rapid circulation of money, while it may benefit consumers, could create new incentives on others to spend their income and put them in a difficult financial position. While increased accessibility to credit and payment systems is certainly not the main cause of indebtedness for consumers, it may contribute to this tragic reality and justify the adoption of corrective social policy measures such a debt counselling programmes, collective repayment schemes or consumer bankruptcy systems.

Protection of privacy

6. Consumers have usually voiced their concerns about use of computer systems by involving personal privacy, by holding information on private individuals without their knowledge or consent, by disseminating this information to other institutions or persons or by using computer systems to monitor individual behaviour.

EFTPOS offers specific and additional risks in terms of protection of privacy of individuals using the system : data make it possible to trace the consumer in all his travels and places where purchases are made and to draw a clear profile of his consuming habits, which then can be used by distributors for marketing purposes.

7. The ECLG voices his anxiety about the lack of adequate - or of any in some member States - safeguards to protect personal information collected through consumers' use of electronic banking.

Black lists of names which are held secret or not officially organized by law should be prohibited. Admitted registration systems should offer minimum guarantees, namely :

(i) the consumer must be informed before contract about the existence of data systems and circumstances under which his name will be put on it;

(ii) when his name is listed, the consumer has to be kept informed about the exact indications which are mentioned.; only those items of information concerning cardholders may be registered which are necessary to carry out payment transactions and obtain information concerning the circumstances in which the payment card has been lost or withdrawn by reasons of misuse (Art. 24, 1 of the 1984 Danish *Payment Cards Act*.);

(iii) the consumer must have permanent access to his data file;

(iv) rectification procedures as well as updating and clearing procedures must be organized, for example, Article 25 of the 1984 Danish *Payment Cards Act* requires that information concerning use by individuals of payment systems be destroyed after five years and information concerning misuse be destroyed at the latest two years following registration;

(v) disclosure of personal data or consumers' financial records to third parties such as related or other firms for marketing purposes, credit reference agencies, government departments and other public agencies has to be either prohibited or strictly regulated. Information concerning cardholders should only be passed to third parties when this is necessary for the operation of payment transactions, corrective measures and law enforcement or where this is authorized by law; information concerning misuse should only be passed to others to the extent that this is necessary to avoid misuse (Art. 24, 2, of the 1984 Danish *Payment Cards Act*);

- the flow of personal data across frontiers in the context of an EEC-wide and interoperable electronic banking network should be regarded with great caution and allowed only under the condition that high standards of data privacy apply in all countries that are linked to the network. For example, Article 26 of the 1984 Danish *Payment Cards Act*, allows the Minister for Industry to "... lay down rules to the effect that information which concerns persons residing in Denmark must be registered or data processed only in Denmark". The ECLG is deeply concerned, with this regard, that still a number of EC member States - Belgium, Portugal and Italy - have not implemented the 1981 Council of Europe *Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data* nor introduced any general or specific data privacy legislation. Also, the ECLG denounces the fact that in its *Recommendation of 17 November 1988 concerning payment systems and in particular the relationship between cardholder and card issuer (88/590/EEC)* the Commission says nothing on the protection of privacy issue but a vague and general statement allowing data relating to contracting holders to be transmitted "for the purpose of ensuring that electronic payment networks can function and payment devices be used internationally"; such data, it is said, should be kept "to the requisite minimum" but this is not otherwise specified.

8. A rational consumer choice requires information to be available and given to the consumer. Information will not only widen the range of consumer choice, but will make consumer choice more effective in practice. Information should be useful, intelligible and complete on all aspects of the payment system.

With regard to EFTPOS transparency and consumer information standards, the ECLG would like to refer to his October 1988 opinion on *New electronic means of payment. Arguments in favour of consumer protection with regard to the contractual aspects* (ECLG/90/88, 24 October 1988).

The ECLG asks for :

- (i) measures to be taken in order not only to prohibit misleading advertising but to require more informative advertisements;
- (ii) consumers to be informed before accepting the means of payment on all the conditions for use of the system and in particular on data privacy provisions;
- (iii) adequate information to be given, for each transaction, to enable the consumer to identify in particular the date, place, type and amount of the transaction;
- (iv) detailed statements of account to be given, at regular intervals, enabling the consumer to identify the transactions registered under his account, and (v) any modification of the contract to be admitted only after express consent by the consumer.

9. Apart from information to be given to the individual consumer seeking to use EFTPOS, transparency and comparative information on EFTPOS systems actually operating throughout the European Community must be encouraged. The ECLG therefore welcomes initiatives taken by the European Commission which would have the effect of making more transparent the banking conditions and practices, including EFTPOS terms, in the area of intra-Community transactions.

Equity in EFTPOS transactions

10. The contractual relation which binds the consumer to an issuer of means of access to EFTPOS and/or to the retailer, must be balanced. A most urgent application of this principle would be a fair partition of risk and therefore a change in the liability provisions and rules of evidence most commonly imposed on the consumer under the present practice.

On these issues, the present report simply refers to the ECLG October 1988 opinion on *New electronic means of payment. Arguments in favour of consumer protection with regard to the contractual aspects*. (ECLG/90/88, 24 October 1988), which deals with matters concerning the conclusion of the contract (p. 4), amendment of the contract (p. 4), risk division and evidence rules in case of failure in the system or payment to an unauthorized third-party (p. 4 to 6), irrevocability of electronic orders of payment (p. 6), dispute and error settlement procedures (p.7).

Granting consumers a fair share of the benefits resulting from cooperation agreements and concerted practices at EC level

11 Because of their effects on competition, both horizontal agreements between financial institutions and vertical agreements between financial institutions and retailers will come under the scrutiny of competition control authorities of the European Communities, that are the Commission's Directorate General IV and the European Court of Justice

It is not questioned any more since the 1981 *Zuchner case* (1981 ECR 2021) that the competition rules of the Treaty of Rome do apply to the financial sector. Banks are not to be considered as "Undertakings entrusted with the operation of services of general economic interest" within the meaning of Article 90) of the Treaty; they are not exempted from the application of Articles 85 and 86

Since then, there have been a number of investigations and decisions made by the Commission among which the 10 December 1984 *Uniform Eurocheque decision (OJ of 7 February 1985, L 35)* is worth noting for the purpose of this opinion. Although the decision concerns an arrangement relating to uniform Eurocheques and is not in the field of EFTPOS, it is of great interest for the developments in the field of EFTPOS.

The Commission ruled that the Eurocheque system is indeed contrary to Article 85, para 1, of the Treaty as it (i) determines in a uniform and direct manner the commission to be charged or received by banks for the encashment of cheques, (ii) prevents competition between issuing banks in the same member State as to the maximum guaranteed amount and (iii) determines the trading sectors accepting uniform eurocheques.

But the Commission granted an exemption from the ban on restrictive agreements as the system is said to meet the four cumulative criteria set out in Article 85, para. 3 of the Treaty :

(i) the agreement promotes technological and economic process by improving the payment system; namely the interoperability of payment systems does contribute to European industrial policy in new technology and also to the completion of the internal market. Payment facilities are improved within the common market : guaranteed cheques may be drawn and cashed abroad; cheques will be paid in full by the payer bank, which makes the system more acceptable to the trading sector; due to centralized clearing the payer banks can easier obtain reimbursement of accepted foreign cheques (point 37).

(ii) the users of the system - both traders and consumers - obtain a fair share of the resulting benefit : holders may under guarantee from their own bank, draw cash in all European countries; interest free credit is provided in the period before the cheque drawn abroad is cleared; expenses made in the trading sector of foreign countries can be paid directly, together with a favourable rate of exchange; traders accepting the cheques benefit from the guarantee and also receive a full reimbursement in general without any commission being charged for cashing them (point 38);

(iii) the restrictions imposed on the issuing and accepting credit institutions are indispensable for the proper functioning of the Eurocheque system : providing services by all banks in one country to the customers of banks in other countries can only take place through agreements on terms for accepting and clearing the cheques; the common and uniform determination of the remuneration for this service is a prerequisite for a centralized clearing, which in its turn is a substantial factor in reducing the costs of processing the cheques; the obligation of the participants not to exceed the maximum rates of commission laid down is essential in order to preclude the levying of additional charges or commissions, such as VAT, local tax, stamp duty collection fee and the like (point 39);

(iv) the agreement does not give the participating banks the possibility of eliminating competition in respect of a substantial part of international means of payment; travellers keep a choice between several means of payment such as cash, travellers' cheques, credit cards, automated teller machines' cards, postal payment orders, ... (point 41). Also the favourable statement of the Commission is made conditional upon the fact that the agreement is not supplemented by national agreements governing relations between banks and their customers on commissions; issuing institutions can and should compete in this

respect : as stated, "freedom of choice of the customer will be illusory if all credit institutions in the same country provided the same service at the same price"

In a recent development, the exemption granted to the Eurocheque system has not been renewed because of evidence that banks and retailers in some countries do not respect the conditions on which the exemption was based, namely by not paying to or crediting the consumer the full amount for which the cheque is drawn in the currency of the country of use. Full payment of face value is indeed compromised in some countries, such as France and Italy, by making the customer drawing or cashing an Eurocheque, pay additional charges and levies.

12. There have been no other decisions or cases concerning the conditions on ground of which an exemption from Article 85 of the Treaty can be obtained for cooperation agreements in the field of payment systems.

But policy statements have been made by the Commission. In its 12 January 1987 *Communication on new payment cards*, the Commission suggests to extrapolate the principles set out in the Eurocheque decision to EFTPOS agreements. However, a few conditions are added :

(i) agreements between banks and retailers should not contain exclusivity clauses requiring the trader to limit himself to the system with which he has entered into an agreement;

(ii) a greater transparency regarding the contract terms proposed by banks to retailers, the commission required and the cost of the service offered by each institution must be ensured so as to promote interbank competition at this level at least;

(iii) any discrimination will have to be excluded between transactions made at the national level and those involving the use of cards issued in another member State.

Also, the Commission stresses upon the conditions that its favourable assessment of EFTPOS agreements is based on the fact that there still remains competition between this form of payment and others such as cash, eurocheques, travellers' cheques, credit cards and payment cards.

13. Paragraph 3 of Article 85 of the EC Treaty makes clear that under some circumstances the Community interest benefits more from certain restrictions in competition than from competition itself. The interest of the consumer is one element, among others, that is weighed in determining the way the Community interest is served best.

Four conditions must be met :

1. "the agreement contributes to improving the production or distribution of goods or to promoting technical or economic progress";

2. the agreement allows "consumers a fair share of the resulting benefit";

3. the agreement "does not impose restrictions which are not indispensable to the attainment of these objectives";

4. the agreement "does not afford (the participating parties) the possibility of eliminating competition in respect of a substantial part of the products (or services) in question".

The ECLG asks the European Commission and the European Court of Justice to make a full and strict examination whether these four conditions are met when implementing competition policy with regard to European financial services agreements, including EFTPOS. While ECLG is ready to recognize that EFTPOS represents a potential

improvement for payment facilities within the common market and that interoperability⁹ imposes restrictions which are indispensable to the attainment of this objective, it reminds the Commission and the Court of Justice that an equal consideration should be given to the evidence of a "fair share of the resulting benefit" for consumers.

The ECLG shares the general statement made by many that though "consumer protection policy implies that in determining whether to lift the Article 85(1) prohibition and grant an Article 85(3) exemption to a restrictive agreement or concerted practice, the Commission should take specific account of consumer interests, Commission practice and Court decisions show that this has not been the case in the past and that more consideration has been granted to condition n° 1 (improvement of the internal market) than to condition n° 2" (see A. EVANS, Article 85(3) exemption : the notion of "allowing consumers a fair share of the resulting benefit", in M. Goyens, ed., *EC competition policy and the consumer interest*, Cabay/Bruylant, Bruxelles, 1985, p. 99 sq).

14. The ECLG considers that, for European EFT systems to operate to the benefit of the consumer, the following set of conditions have to be met and convincing evidence should be given by those applying for an exemption under Article 85, para 3, of the Treaty that they are actually met :

1° standards of consumer protection which the ECLG has set out in its October 1988 *opinion on consumer protection with regard to the contractual aspects of new electronic means of payment* - advertising, general conditions for use, conclusion of the contract, amendment of the contract, risk division in cases of failures of the system and/or of payment to an unauthorized third party, proof, revocability, dispute and error settlement procedures - must be regarded as minimal and imperative; namely the provisions contained in the Commission *Recommendation of 17 November 1988 concerning payment systems and in particular the relationship between cardholder and card issuer (88/590/EEC)* remain far from the concerns expressed and the remedies suggested by the ECLG in this opinion:

2° security: interoperable and cross-border payment systems should not be promoted without adequate and internationally organized safeguard standards and rules guaranteeing the effective protection of consumers against system failures, unauthorized use of the payment instrument and privacy violations;

3° reduction in cost : it is repeatedly said that the major reasons for the banks to promote the developments of EFTPOS are the reduction of costs involved in the processing of cheques, possibly a reduction of fraud and reduction of the costs involved in maintaining an extensive network of branches "Since the reduction of costs is the major incentive for the banks to introduce EFT, the fair share for the consumer should especially concern this aspect." (C. STUURMAN, *op.cit.*, p. 10).

The ECLG considers as a prerequisite that consumers obtain a fair share of this reduction of costs; there has to be a clear partition of the reduction of costs between banks and consumers. The ECLG therefore does not see any reason why banks would charge a commission for transaction or charge a certain amount for the issuing of a paycard, or a combination of both. Strangely enough, the development of electronic money seems to have exactly the opposite effect and leads to the explicit pricing of banking services which consumers formerly thought as "free" : consumers are charged a certain amount for EFTPOS transaction, in addition to the cost of the card, new tariffs are imposed or sought for other methods of payment which were free of charge before, e.g. cheques. Such pricing policies are unacceptable unless full transparency about cost is actually given and the global issue of tariffication of banking services and fair remuneration for bank deposits is put into discussion between all parties involved, including consumers.

4° Restrictions of competition which would limit free choice of payment methods by the consumer are unacceptable. Namely :

- (i) free choice between several methods of payment must remain the rule (see *supra*, n° 4, b);
- (ii) competition must remain the rule in the relation between the card issuing institution and the consumer, namely as regards the tariffs of using EFTPOS (see *supra*, n° 4, c);
- (iii) any European system for payment should not create barriers against the rest of the world (see J. MITCHELL, *op.cit.*, *Journ. of Consumer Studies and Home Economics*, 1987, p. 110).
- (iv) participation to any EC interoperability agreement should not be limited to some institutions, i.e. banks, to the exclusion of other financial institutions.

Consumer participation.

15. The ECLG is deeply concerned with the fact that until now consumers have not been associated to any consultation and decision-making process relating to the formulation of EC policy towards personal financial services in general and EFTPOS developments in particular. This policy is dictated by the financial sector alone without any objective assessment of both the consumer needs and gains in this matter. It is also the opinion of the ECLG that the European authorities in charge of the implementation of Art. 85, para 3 of the Treaty are not able to decide without the voice of the consumers being actually heard.

Therefore, the ECLG asks for an immediate and effective participation of consumer representatives to the EC financial services policy-making :

- (i) association to all preparatory works and consultation processes at EC level,
- (ii) mandatory consultation of consumer groups prior to taking any decision of exemption under Article 85, para 3;
- (iii) adequate consumer participation to the works of the European standardization bodies, at least as far as safety standards are concerned

Consumer redress.

16. Consumers must also participate to the actual implementation of the set of rules decided on EFTPOS. Effective access to justice for consumers and transparency of dispute settlement procedures are essential prerequisites of democracy. Dispute resolution procedures should be organized along the lines of the judiciary, before existing administrative structures or before new structures such as a Banking Ombudsman or private conciliation boards under the condition, in the last case, that consumers be equally represented in the board.

Both individual and collective action, that is action brought by consumer groups on behalf of individual consumers, must be admitted in the context of the settlement procedures. In particular at EC level, the ECLG asks for a revision of the rules concerning the legal standing of consumer groups to bring proceedings before the Court of Justice for annulment under Article 173 or for failure to act under Article 175 of the Treaty.



ELEKTRONINEN MAKSUVÄLITYS JA KULUTTAJAN EDUT II

Raportti vuoden 1990 pohjoismaisesta konferenssista

AVAUS

Per Anders Stalheim, perhe- ja kuluttajaministeriö, Norja

Perhe- ja kuluttajaministeriö on uusi ministeriö. Sen hoitama perhe- ja kuluttajapolitiikka liittyy läheisesti konferenssin aiheeseen. Elektroninen maksuvälitys on päivittäistä palvelua ja siksi tärkeää kuluttajille. Samalla se on tärkeää finanssisektorille sekä kansainvälisestä näkökulmasta varsinkin kun ajatellaan vuoden 1992 symbolista merkitystä.

Perhe- ja kuluttajaministeriön tavoitteena on suosia politiikkaa, joka auttaa yksittäisiä perheitä tai talouksia selviytymään arkipäivästään. Talouden ja oikeuksien muodostamien edellytysten on tehtävä tämä mahdolliseksi. Kuluttajien edut on tasapainotettava muiden etujen kanssa. Edellytyksenä on, että kuluttajat ovat markkinoilla samanarvoisia muiden kanssa, että kuluttajilla on yhtä paljon valtaa kuin muilla etupiireillä. Siksi keskustellaan kuluttajapolitiikastakin, kun pohditaan, mikä on markkinoiden merkitys yhteiskunnassamme, mikä sääntely on toivottavaa ja välttämätöntä. Kuluttajan huomioon ottaminen on keskeistä markkinakeskustelussa - siten kuluttajan valta on käsitteenä aito markkinatuote.

Perinteinen talousteoria olettaa, että kuluttajat eivät osta ala-arvoisia tuotteita ja palveluja. Teoria edellyttää mm. täydellisiä tietoja tuotteista ja palveluista ja että kaikki markkinoille osallistuvat ovat tasa-arvoisia. Nämä edellytykset eivät aina toteudu.

Markkinat tarvitsevat pelisääntöjä. Markkinatalouden paradoksi on, että pyritään syrjäyttämään kilpailu, jotta selvittäisiin mahdollisimman hyvin kilpailusta. Pankkimarkkinoilta kuluttaja löytää melkein toistensa

kaltaisia tuotteita, joita on vaikea verrata. Kuluttajalta vaaditaan kokonaisvaltaista asiakassuhdetta jne.

Tästä näkökulmasta elektroninen maksuvälitys on tärkeä. Markkinointi ja toimet suunnataan yksittäisiin asiakkaisiin. Sellaisessa tilanteessa tarvitaan sääntöjä kilpailun turvaamiseksi ja kuluttajien tasa-arvon varmistamiseksi. Perhe- ja kuluttajaministeriössä ollaan sitä mieltä, että nämä kaksi etua usein ovat yhtenevät.

Kuluttajan oikeudet ja yleiset edellytykset muodostavat pelisäännöt, jotka lähinnä voidaan käsittää kaikkien kuluttajien kollektiivisiksi oikeuksiksi ja velvollisuuksiksi.

Lisäksi on oltava yksilölliset oikeudet niissä tapauksissa, jolloin tuote tai palvelu ei vastaa lupauksia (esim. ostolain säännöt tai Tanskan maksukorttilaki). Ei riitä että on oikeassa, on myös saatava oikeutta, siksi tavitaan valitusoikeus, joka varmistaa kilpailun yhtäläisin ehdoin. Tämä koskee myös maksupalvelua erityispalvelumuotona ja on ehkä erityisen tärkeä tämänlaatuisille palveluille, sillä ne ovat perustavaa laatua yhteiskunnassa.

Viime vuosina on tapahtunut paljon muutoksia kuluttajien kohtaisissa yleisedellytyksissä. Verosäännöt muuttuvat, korkotaso nousee (ainakin Norjassa), julkisten palvelujen hinnat kohoavat. Tämä on kiristänyt perheiden taloutta. Tässä yhteydessä voidaan mainita kolme tärkeää avainsanaa:

- yleiset edellytykset (lait ja muut säännöt sekä talouspolitiikka)
- neuvonta
- apu maksuvaikeuksissa oleville perheille ennen kuin on liian myöhäistä.

Perheillä on oltava hyvä talouden suunnitteluperusta. Tämä on tärkeää sekä finanssilaitoksille että kuluttajalle. Tulevaisuuden kysymykseksi saatta muodostua se, määräävätkö velkojat perintäjärjestelmällä kenelle kuluttajat maksavat vai onko varmistettava kuluttajille oikeus itse

määrätä järjestys. Onko toimeksiintajan - maksajan - itse voitava päättää mikä on paras maksutapa.

On myös mainittava tietosuojakysymykset, jotka nämä järjestelmät ajankohtaistavat.

Nämä kysymykset saadellään parhaiten lainsaadannolla.

Euroopan tulevat sisämarkkinat ovat haaste. Näillä markkinoilla on oltava samanlaiset tekniset standardit, pelisäännöt ja kuluttajaoikeus. Tavoite on, että kaikki elinkeinonharjoittajat toimivat yhteismarkkinoilla. Tämä asettaa haasteen pohjoismaiselle kuluttajapoliittiselle mallille. Kuka asettaa eurooppalaiset standardit?

Tällä haasteella Per Anders Stalheim avasi konferenssin perhe- ja kuluttajaministeri Solveig Sollien puolesta.

MITÄ JA MITEN ON SÄÄNNÖSTELTÄVÄ?

Tiivistelmä ja keskustelu:

Millainen on oikeustilanne? Mitä Pohjoismaat haluavat?

Puheenjohtaja Axel Edling aloitti keskustelun tiivistelmällä, jossa hän korosti, että konferenssi oli auttanut ymmärtämään kysymyksiä, jotka liittyvät kuluttajasuuntautuneeseen elektroniseen maksuvälitykseen, mikä on välttämätöntä alan säätelyn valmistelemiseksi ja että konferenssi oli antanut mahdollisuuden sekä seurata kehitystä että vaikuttaa siihen. Kuluttajalaitokset eivät aina voi jäädä viimeisiksi. Jotta voitaisiin luoda perusta kuluttajien vaikutusmahdollisuuksille, alue on välttämättä käytävä läpi.

Kehitys vaatii myös kansainvälistymistä. Siksi tulevaisuus edellyttää nykyisistä poikkeavia kansainvälisiä ratkaisuja ja sääntöjä.

Euroopan yhteisön komission suositukset tulivat voimaan marraskuussa 1988. Työskentelyn alussa Euroopan yhteisön tavoitteena oli laatia lainsäädäntö, ja hyvin lyhyessä ajassa oli laadittu luonnos direktiiviksi, joka sisälsi mm. tietyn kuluttajansuojan turvaavat säännöt. Mutta työn loppuvaiheessa direktiivi muuttui suositukseksi, ennen kaikkea pankki- ja finanssilaitosten intressien vuoksi; ne vaativat suurempaa vapautta eivätkä haluneet joutua pakottavan lainsäädännön sitomiksi.

Suositus perustuu pääpiirteittäin direktiiviin, mutta yksi pois jäänyt elementti oli sääntö, joka oikeutti aina maksamaan käteisellä, millä oli vapauttava vaikutus. Jälleen pankkien edut olivat muutoksen syynä.

Suosituksella on ollut tietty vaikutus. Euroopan kuluttajajärjestöt ovat tutkineet missä määrin jäsenmaat noudattavat suosituksen sääntöjä ja totesivat (keväällä 1990), että useimmat maat, Iso-Britannia ja Irlanti mukaan lukien, eivät noudattaneet suositusta - mutta Saksan liittotasavallassa sääntöjä noudatettiin. Suunnitelman mukaan Euroopan yhteisö arvioisi suositusta vuoden kuluttua ratkaistakseen missä määrin direktiiviehdotusta pitäisi edistää, mutta työ ei vielä ole käynnistynyt.

Lisäksi Euroopassa on kaksi täydentävää säännöstöä. Toinen koskee harhauttavaa markkinointia ja vahvistettiin vuonna 1984 direktiiviksi, joka edellyttää, että jäsenmaat saattavat asiasta lain. Mutta direktiivi ei mene yhtä pitkälle kuin pohjoismaiset markkinointilait, jotka esim. kieltävät sinänsä lain kirjainta noudattavan mutta liian aggressiivisen markkinoinnin. Kohtuuttomia sopimussääntöjä koskevaa säännöstöä ollaan myös laatimassa. Siinä ei ole mitään poikkeuksia maksupalveluja varten, joten luonnos näyttää kattavan myös ne.

Ensimmäisen ja toisen päivän keskustelujen perusteella kohosi esille kaksi strategista kysymystä.

(1) Mitä sääntöjä ja toimia tarvitaan ohjaamaan kehitystä toivottuun suuntaan? Eli toisin ilmaistuna: Millaisia kohtuullisia vaatimuksia kuluttajat voivat esittää?

Siinä suhteessa tuskin astutaan neitselliselle maaperälle. European Consumer Law Group on laadituttanut kaksi dokumenttia, jotka on sisällytetty tähän julkaisuun. Dokumentit sisältävät kohtuulliset vaatimukset alalla, jolla Euroopan yhteisö tekee vähän ja suositus on riittämätön.

Eftan kuluttajakomitean (Sub-Committee on Consumer Policy Affairs) hyväksymät suuntaviivat (guidelines)¹ edellyttävät erityistä tarkkaavaisuutta. Komiteaa johtaa Turid Ström (Kooperativa förbundet, Ruotsi). Varapuheenjohtaja on Bernd Stauder (Sveitsi), joka myös on European Consumer Law Groupin jäsen.

Asiakirjan I osa asettaa vaatimukset EFT- ja EFTPOS- järjestelmiin pääsemiseksi. II osassa kielletään tällaisten järjestelmien aggressiivinen tai harhaanjohtava markkinointi. III osa sisältää selkeysvaatimuksen. Esimerkiksi konferenssissa esitetty Eivind Jacobsenin tutkimus osoitti, että tiedon tarve on suuri. Asiakirjassa on yksityiskohtaisesti mainittu millaista tietoa on oltava saatavilla. IV osassa vaaditaan tasapainoa

¹ Vrt Rolf Riisnæs (toim) Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I, CompLex 5/90, TANO, Oslo 1990, vrt. erityisesti s. 159, jossa allaolevassa tekstissä mainittu asiakirja on toistettu.

yksityisoikeudellisessa suhteessa ja käsitellään esim. vastuunjako systemivirheen saatuessa, kortin häviämistä ja väärinkäyttöä sekä todistustaakkaa (osa IV kohta 5). V osassa säännöstellään erimielisyyksien ratkaisumekanismeja. Tuomioistuin ei ole realistinen ratkaisu, tarvitaan uudisajattelua.

Tähän voidaan lisätä paljon. Jos sääntöjä arvioidaan eurooppalaisesta näkökulmasta, voidaan kysyä miten yksityiskohtaisia niiden on oltava, mikä vaikutus niillä tulee olemaan, miten sopimusvapaus tukee niitä ja mitä muita keinoja voidaan käyttää. Voidaan asettaa kyseenalaiseksi, onko mahdollista ohjata kehitystä oikeussäännöin. Jos esimerkiksi tekniselle kehittämiselle asetetaan ankarammat säännöt, seurauksena olisi enemmän paineita tekniselle kehittämiselle. Pankkien kommentteja Efta-asiakirjaan suhteen peräänkuulutettiin - ja ainakin yksi pankin edustaja sanoi pankkien pysyvän nuoteissa mukana mutta sillä edellytyksellä, että kuluttajakysymysten parissa työskentelevät sallivat pankkien osallistua yhteistyöhön. Esimerkkinä mainittiin, että Ruotsissa pankkien, pankkitarkastusviraston ja kuluttajaviraston edustajat tapaavat kahdesti vuodessa kuluttajaforumilla, joka on tärkeä nopeasti kehittyvällä alalla. Samalla mainittiin, että uusia tuotteita ja palveluja, myös ohtoja, testattin usein kuluttajajärjestöjen ja pankkitarkastusviraston edustajiin.

Sopimuksen säännöt voivat olla oikeutettuja vaikka ne vain toistaisivatkin voimassa olevaa lakia. Euroopassa ollaan erittäin kiinnostuneita vahvistamaan se, kenellä on todistustaakka ja että tämä pääasiallisesti on toisella osapuolella. Tämä helpottaisi todistelua. On epärealistista uskoa, että tällaiset kiistat joutuvat tuomioistuimen ratkaistavaksi, mutta ne vaikuttavat sääntöjen käyttöön pankeissa ja saattavat tukea yksittäistä kuluttajaa.

(2) Miten käytännössä toimitaan? Pohjoismainen yhteistyö on tärkeää, mutta Euroopan yhteisön edustama ulottuvuus on ratkaiseva, ollaan riippuvaisia muissa Euroopan maissa kehittyvästä ymmärtämyksestä ja asenteista. Tämä on ongelma sinänsä, sillä Pohjoismaat ovat maantieteellisen etäisyyden vuoksi crossa tästä kehityksestä, ja kehitys tapahtuu ympäristössä, jossa voimatasapaino ei ole kuluttajan eduksi, tätä havainnollistaa jo sinänsä edellä mainitun direktiivin kohtalo.

Turid Ström (KF Konsumentpolitikin johtaja) valitti sitä, että hän ei voi osallistua keskusteluun konferenssin viimeisenä päivänä, jolloin kansainväliset kysymykset olivat etusijalla. Mutta hän käytti tilaisuutta sanoakseen muutaman sanan Efta-asiakirjasta, jonka Eftan kuluttajakomitea on äskettäin hyväksynyt. Komitea koostui pääasiassa kuluttajien edustajista, mutta Suomesta ja Sveitsistä oli myös clinkeinoelämän edustajia, he olivat myös olleet mukana asiakirjaa muotoiltaessa.

Saattaa olla tärkeää kiinnittää huomio myös Eftaan. Pohjoismainen yhteistyö voisi olla kansainvälisen yhteistyön lähtökohta, mutta ensisijaisesti se antaa mahdollisuudet vaikuttaa Eftan ja Euroopan yhteisön väliseen yhteistyöhön.

Eftan kuluttajakomitean mielestä aika on kypsä luoda vastine Euroopan yhteisön Consumer Consultative Councilille (CCC). Euroopan yhteisö on hyväksynyt yhteistyön ja ehdottanut EY:n ja Eftan yhteiskonferenssia, jota Eftan kuluttajakomitea on toivonut monta vuotta.

Monet korostivat, että sellaisessa konferenssissa on luonnollista priorisoida kysymyksiä, jotka liittyvät maksuvälitykseen yleisesti ja elektroniseen maksuvälitykseen erityisesti. Mainittiin myös, että kuluttajasektori ja pankkisektori ovat valmita osallistumaan eurooppalaiseen toimintaan.

Eftan ministerineuvosto ottaa syksyllä kantaa siihen, perustetaanko pelkästään kuluttajista koostuva komitea. Kysymys otettiin Göteborgissa kesäkuussa 1990 pidetyn kokouksen työjärjestykseen ja uskotaan, että puhdas kuluttajakomitea perustetaan syksyllä 1990 - olemassa olevan komitean clinkeinoelämän edustajat ovat hyväksyneet ajatuksen, että heidän on vetäydyttävä.

Nimenomaan kuluttajajärjestöjen on tunnettava yhteinen vastuunsa hyvän ja vahvan kuluttajaedustuston luomiseksi Efta-yhteyksissä. Valitettavasti kiinnostus vaikuttaa kehitykseen Eftan kautta on tähän saakka ollut vähäistä, tarvitaan uusi innostunut komitea.

Tällä alalla on elektroniseen maksuvälitykseen liittyvät kysymykset asetettava etusijalle. On tärkeää tuoda esiin ne kysymykset, joihin Euroopan yhteistö ei vielä ole löytänyt ratkaisua, sellaisilla alueilla on toivoo saada vakutusvaltaa. Eftan työstämät asiakirjat, konferenssin dokumentaatio ja vakiintunut pohjoismainen yhteistyö antavat lisätukea. On rakennettava yhteinen lähtökohta Euroopan yhteisön suuntaan. Pohjoismainen yhteistyö ei riitä, sillä vastassa ovat nopeasti kasvavat markkinat, joille on tärkeää kehittää säännöt tulevaisuutta varten.

Toiset korostavat, että on tärkeää ottaa vastaan Euroopan asettama haaste ja että mahdollisessa yhteistyössä Euroopan yhteisön kanssa aluksi otetaan lähtökohdaksi pikemminkin maksuvälitys kuin elektroninen maksuvälitys.

Korostettiin myös sitä, että Pohjoismaissa oli kokemuksia lautakunnista ja muista mekanismeista kiistojen ratkaisemiseksi ja että kokemukset olisi jaettava muun Euroopan kanssa. Myös kokemukset vakiosopimusten valvonnasta antavat Pohjoismaille erityisen lähtökohdan.

Toiset puolestaan korostivat sitä, että konferenssin päätavoite on tarkastella Pohjoismaiden tapahtumia eikä ensi sijassa laatia yhteispohjoismaista lähtökohtaa kansainvälisille aloitteille. Varsinkaan pankkien ja rahalaitosten edustajien ei voitu odottaa kannattavan sellaisia ajatuksia - heitä ei ollut kutsuttu konferenssiin tällä perusteella.

Korostettiin myös jatkuvan pohjoismaisen yhteistyön tarvetta. Konferenssi oli jo toinen sopimuskysymyksiä käsittelevä konferenssi ja työtä tulisi jatkaa ja konkretisoida.

Kaikissa Pohjoismaissa on nyt toimiva valituslautakunta. On tärkeää seurata valituslautakunnan työstä saatuja kokemuksia. Tärkeä on myös Norjan valtion kulutustutkimuslaitoksessa (SIPO) toimivan Eivind Jacobsenin tutkimus, ja samankaltaiset empiiriset tutkimukset voivat antaa tuloksia, joista on hyvä tiedottaa muille.

Teknisten ja oikeudellisten näkökulmien välisiä sekä vastuuseen ja riskinottoon liittyviä jännitteitä käsittelevä turvallisuuskeskustelu oli mielenkiintoinen.

Keskustelussa korostettiin myös edellisessä keskustelussa esiin tulleita kolmea ulottuvuutta:

- (1) Maksuvälityksestä käytävä keskustelu on yleinen eikä sitä voi rajoittaa elektroniseen maksuvälitykseen.
- (2) On olemassa informaatioulottuvuus: tietojen keruu kuluttajista ja heidän käyttäytymisestään.
- (3) Tekniikka, joka mahdollistaa tämän.

Kaikkia kolmea ulottuvuutta on seurattava, on tarkasteltava maksuvälitystä ja tietosuojakysymyksiä. Järjestelmät vaikuttavat mahdollisuuksiin valvoa omaa tilannetta. Ihmiset, jotka eivät ole järjestelmällisiä tai huolellisia, joutuisivat helposti vaikeuksiin. Siksi on tärkeää pitää järjestelmät joustavina, niin että väestö ei jakaudu A- ja B-kansalaisiin.

Esitysten perusteella korostettiin tarvetta täsmentää ja selventää käsitteitä. Korostettiin, että on tärkeää keskittyä maksuvälityksen toiminnallisiin peruspiirteisiin, muuten on olemassa vaara, että resursseja tuhlaata näennäisongelmiin.

Norjalaiset kertoivat myös, että 1980-luvun puolivälissä pankkisektori ei toivonut säännöstelyä, maksuvälitystä pidettiin osana vapaata elinkeinotoimintaa. Keskuspankin edustajat eivät aina olleet tarkastelleet asiaa samalta kannalta, yksi pääsyy oli vahva luotonvälityksen ja maksuvälityksen kytkentä. Paradoksaalisesti kyllä Norjan pankit näyttivät ottaneen tämän näkökannan ohjenuorakseen kun Norjan rahoitustoimi joutui pahimpaan umpikujaansa 40 - 50 vuoteen. Siksi keskuspankin oli mahdollista määrätä millaisiksi olot toivottiin tilanteessa, jossa keskuspankki muutoin olisi joutunut menemään tuleen pankkien puolesta. Ymmärtämys keskuspankin näkökohtia kohtaan vaikutti muuttuvan 1980-luvun lopulla.

277

Mutta kenellä rahaa uskotaan olevan? Pankeilla on rahaa, mutta ne voivat mennä konkurssiin. Ehkä loppujen lopuksi vain keskuspankilla on rahaa.

Ja entä ne, jotka eivät ole riittävän luotettavia saadakseen kortin ja joutuvat järjestelmän ulkopuolelle?

Keskustelu - todisteet ja todistustaakka

Keskustelussa käsiteltiin todistustaakkaa teknisen vian yhteydessä. Ensinnäkin muistutettiin, että todisteet yleensä olivat aihetodistuksia. Siksi näitä ei muotonsa vuoksi usein olisi voinut esittää todistena sellaisissa maissa, joiden todistesäännöt ovat ankarampia ja muodollisempia kuin Pohjoismaissa.

Viitattiin norjalaiseen sääntöön - siinä suhteessa se vastaa European Consumer Law Groupin ehdottamaa - joka implikoi, että todistusaihe oli "toimiko järjestelmä niin kuin sen oli tarkoitus". Voitaisiin esittää kysymys, eikö pikemminkin pitäisi todistaa, että "vikaa ei ilmennyt".

Esitettiin myös kysymys, mitä oikeastaan merkitsee se, että järjestelmä oli toiminut - minkälaiseen "turvallisuustasoon" tämä viittaa. Merkitsekö se sitä, että pankkien oli todistettava, että järjestelmät 100 %:n todennäköisyydellä olivat toimineet oikein vai asetettiin luku alemmaksi?

...ian oikeuden suhteen korostettiin myös, että määräämällä kenellä on
muotoitetaan myös sitä, kenen on helpointa varmistaa todisteet

Väitettiin myös, että pankkien asenne yksittäisiin kuluttajiin ei ollut ammattimainen ja että oli vaikea ymmärtää 7 000 - 8 000 kruunun jutun joutuvan valituslautakuntaan. Väitettiin, että jotkut muut toimivat ammattimaisemmin. Jotkut huomasivat, että turvallisuutta voitiin arvostella mutta punnitsivat turvallisuutta lisääviä kustannuksia tappioriskin yhteydessä. Tällä haavaa lasketaan, että laittomat maksut muodostivat 3 - 5 % liikevaihdosta ja sen seurauksia kannetaan nyt.

On väitetty, että mikäli pankit eivät olisi muuttaneet asennettaan, kansallisella pankkikortilla ei olisi markkinoita tulevaisuudessa.

Kerrottiin, että Norjassa on hiljattain asetettu pankkitarkastuskomitea. Tämä on haaste pohjoismaisen yhteistyön vastaiselle kehittämiselle ottaen huomioon pohjoismaisen lakiyhteistyön perinne muilla aloilla. Pohjoismailla on yleisesti ottaen samat ongelmat ja vaikka yksittäisten kysymysten ratkaisemisesta ollaan eri mieltä, pitäisi muiden maiden oikeusratkaisujen tuloksia voida hyödyntää.

Kiinnitettiin huomiota siihen, että kotipankkipalvelut ovat pian kuluttajien ulottuvilla. Kaikenlaiset pankkipalvelut ovat kotinäyttöpäätteellä saatavissa, mikä luo uusia ongelmia. Pohjoismaissa on rahamarkkinoilta nyt poistettu säännöstely - lainaa saa aina mutta erilaiseen hintaan ja erilaisin ehdoin. Olisi varauduttava tulevaan tilanteeseen, kun kuka tahansa saattaa kotinäyttöpääteltään esimerkiksi varmistaa itselleen lainan. Tilanne on aktiivisesti ennakoitava, niin että kehitys ei luiskahtaisi täysin sijoiltaan.

Lopuksi todettiin, että siirtyminen elektroniseen rahaan on mielenkiintoista rahahistoriallisesta näkökulmasta. Niin kauan kun jokaisella oli hallussaan seteleitä tai kolikoita, niin hän tiesi miten paljon oli varaa menettää. Varmistusjärjestelmien kehitys näyttää luoneen tilanteen, jossa ihminen on rahaa, ja se miten suurta summa kukin edustaa tietynä ajankohtana riippu monista muista tekijöistä, mm. siitä miten paljon luulee omistavansa, mikä saattaa olla merkityksellistä tilinylitysten y.m. yhteydessä.

278

Keskustelussa korostettiin, että perinteiseen allekirjoitukseen ja fyysisiin tai loogisiin avaimiin² perustuvien teknisten varmistusmenetelmien välillä oli tärkeä ero. Allekirjoitettaessa henkilön ja allekirjoituksen välinen suhde on yksi yhteen. Muissa menetelmissä näin ei ole. Ne perustuvat todennäköisyystarkasteluihin kuten mahdollisuus sulkea pois se, että muut ovat käyttäneet korttia. Todisteaihe oli toinen ja ongelmallisempi. Kuten asia keskustelussakin muotoiltiin: ei voida todistaa, että kortin omistaja oli ollut paikalla, ainoastaan että kortti oli ollut. Jos kortinomistaja siis saattoi todistaa, että hän ei ollut ollut paikalla, tiliä ei pitäisi rasittaa.

Mainittiin kuullun kertomuksia siitä, että kortti oli kopioitu ja että tuttavat siten saattoivat "samanaikaisesti" käyttää samaa korttia täysin eri paikoissa. Keskustelun kuluessa kävi ilmi, että Tanskassa Pengeinstituternes Betalingssystemer on vapaaehtoisesti ottanut itselleen tämän todistustaakan: Mikäli kortinomistaja väittää, että ei ole käyttänyt korttiaan tietyssä tapauksessa, toiminnolla ei rasitettaisi tiliä ellei PBS pystynyt todistamaan, että asianomainen todella oli ollut paikalla. Sääntö ei ole lakisääteinen, mutta seurasi sinänsä maksukorttilainsäädännön pykälää 21 ja 22.

Korostettiin, että sen, joka väittää jotain, on myös todistettava väitteensä, ts. hänellä on todistustaakka. Mutta keskustelussa korostettiin, että tämä oli jossain määrin muotoilukysymys. Voidaan väittää, että kuluttajan on todistettava, että rekisteröidyt tiedot ovat virheellisiä mutta että pankkien on todistettava, että rekisteröity toiminta todella on tapahtunut. Pankeilla on pyrkimys työntää todistustaakka kuluttajalle vaatimalla, että kuluttaja, ts. kortin omistaja, osoittaisi, että ei ole tehnyt mitään virheitä.

Kerrottiin myös seuraavanlaisista tilanteista: Kortin omistaja väitti, että koodia ei ollut kirjoitettu muistiin mihinkään tai muulla tavoin valitettavasti kolmannelle henkilölle, mutta väärinkäyttäjä antoi ensimmäisellä yrityksellä oikean numeron. Tämän tilastollinen todennäköisyys ilman esitietoja on noin 0,3 [EF41] ja siksi sinänsä jo todiste siitä, että kuluttaja oli syyllistynyt karkeaan huolimattomuuteen koodin säilytyksessä. Kuluttajalla oli siksi todistustaakka siitä, että kolmas henkilö oli korttia käytettäessä ollut yli kurkistamalla tai muulla keinon saanut koodin tietoonsa.

Keskustelussa todettiin myös, että todistustaakka- ja vastuusäännöt vaikuttavat järjestelmien muotoiluun ja kehittämiseen. Jos vastuu ja riski on pankeilla tämä vaikuttaa tulevaan kehitykseen, mikä ajan mittaan saattaa olla tärkeämpää kuin suhde yksittäisiin ristiriitoihin.

Keskustelussa kaivattiin myös tilastotietoja virheellisistä toiminnoista. Ne eivät sellaisinaan tule esille mutta täsmennettiin, että Dankort-järjestelmässä, jossa on yli 100 miljoonaa tapahtumaa, ei ole havaittu ainoatakaan teknistä virhettä. Käytössä on perusteelliset sisäänkirjausmenetelmät ja useita rekistereitä, sekä tietokoneperusteisia että perinteisiä paperitulosteisia, joiden avulla on helppo tunnistaa mahdolliset virheet.

Ei ollut yhtään esimerkkiä siitä, että nelinumeroisen "personal identification number" tai PIN-koodin tuotantokoodi olisi ratkaistu. "Älykorttien" ja myös magneettiraitakorttien tuottajat ovat väittäneet, että he olisivat kuulleet asiasta jos näin olisi käynyt.

Norjan tahelta ilmoitettiin, että Norjan television kuluttajaohjelmassa käännytään television katsojien puoleen pyytäen heitä soittamaan ja kertomaan kokemuksistaan eri korttijärjestelmien käytöstä. Tällä tavalla saatujen tietojen käyttökelpoisuudesta ei olla varmoja, mutta tuloksia odotetaan innolla.³

³ Konferenssissa ei tiedetty milloin kuluttajaohjelma lähetetään, sillä konferenssin ensimmäisenä päivänä Norjan televisiossa käynnistyi lakko.



NÆRMERE INNHOLDSFORTEGNELSE FOR EN DEL INNLEGG

Elektroniske forbrukerorienterte systemer for betalingsformidling: Presentasjon av tjenestene.

Banksjef Arne Storetvedt, Den norske Bank, Norge

Betalingskort og forbrukeratferd

Eivind Jacobsen,

Statens institutt for forbruksforskning, Norge

Riktig pris? Balanse mellom kostnad og sikkerhet

Carl Vogt, Norges Bank, Norge

Sikkerhet i dagens systemer: Hva vet vi om den?

Avdelingschef Markku Lounatvuori,

Finlands Bankinspektion, Finland

Alternative former for identifikasjon og autentifikasjon

Ingeniør Johnny Damgaard Pedersen,

Københavns Telefonaktieselskab, Danmark

Erfaringer fra klagenemnder

Lektor Peter Møgelvang-Hansen.

Pengeinstitutankenævnet, Danmark

Sekreterare Marjo-Riitta Lahelma,

Konsumentklagonämnden, Finland

Finn Tveter, Bankklagenemda, Norge

Direktör Harry Karlsson, Bankinspektionen, Sverige

Kontraktsrettslige spørsmål

Førsteamanuensis cand jur Olav Torvund,

Institutt for rettsinformatikk, Norge

**Consumer Banking Through Automated Teller Machines:
The position under UK law**

Chris Reed, Queen Mary & Westfield College, England



**ELEKTRONISKE FORBRUKERORIENTERTE SYSTEMER
FOR BETALINGSFORMIDLING:
PRESENTASJON AV TJENESTENE**

Arne Storetvedt, Den norske Bank

KORTMARKEDET I NORDEN	9
FORSKJELLIGE RAMMEBETINGELSER.	9
KONTOKORT	10
BETALINGSKORT (DEBETKORT)	11
KREDITTKORT (T & E KORT)	12
AVBETALINGSKORT (RULLERENDE KREDITT)	13
TERMINALSITUASJONEN	13
FORBRUKEREN OG KORTBASERT BETALING.	14

BETALINGSKORT OG FORBRUKERATFERD

Eivind Jacobsen,

Statens institutt for forbruksforskning, Norge

I. INNLEDNING	28
II. FUNN FRA KRISTIANSAND-UNDERSØKELSEN	30
1. Hvem har ikke-kontante betalingsmidler?	30
1.1 Kjønn	30
1.2 Alder	33
1.3 Utdanning	34
1.4 Inntekt	35
1.5 Kommentar	36
2. Hvem har brukt elektroniske kort?	37
2.1 Kjønn	38
2.2 Alder	39
2.3 Utdanning	40

2.4	Inntekt	41
2.5	Hvor brukes kortene?	41
2.6	Kommentar	42
3.	Valg av kort - rasjonelle forbrukere? Risiki?	43
3.1	Vurderinger ved valg av betalingsmiddel?	44
3.2	Nærmere om betydningen av gebyrer og avgifter	46
3.3	Holdning til bankautomasjon	48
3.4	Kommentar	49
4.	Forbrukerproblemer?	49
4.1	Selvopplevde problemer	49
4.2	Pin - den personlige identifikasjonskoden	51
4.3	Hvis uhellet er ute...	53
5.	Kontroll med egen økonomi	55
5.1	Lett å kjøpe mer med kort?	55
5.2	Saldokontroll	58
5.3	Kommentar	60
III.	OPPSUMMERING	60

RIKTIG PRIS? BALANSE MELLOM KOSTNAD OG SIKKERHET

Carl Vogt, Norges Bank

I.	INNLEDENDE MERKNADER	64
II.	FUNKSJONELLE SIDER VED BETALINGSFORMIDLINGEN	64
III.	HVA KOSTER BETALINGSFORMIDLING I NORGE?	65
IV.	PRISING AV BETALINGSTJENESTER	67
V.	SIKKERHET/RISIKO	71

SÄKERHET I DAGENS SYSTEMER: VAD VET VI OM DEN?

*Avdelningschef Markku Lounatvuori,
Finlands Bankinspektion*

0 INLEDNING	98
1 ANSVARSFÖRDELNINGEN	99
1.1 Allmänt	99
1.2 Avtalsnivå	100
1.2.1 Kortinnehavaren/handlaren	100
1.2.2 Kortinnehavaren/kortgivaren	100
1.2.2.1 Betalningskort	100
1.2.2.2 Automatkort	102
1.2.3 Kortgivaren/handlaren	102
1.3 Stadgandenivån	103
1.3.1 Allmänt	103
1.3.2 Kortinnehavaren/kortgivaren	104
2 HANDLINGSRUTINER	105
2.1 Allmänt	105
2.2 Säkerhetssystem	105
2.3 Säkerhetsfaktorer som hör samman med kortet	106

ALTERNATIVE FORMER FOR IDENTIFIKATION OG AUTENTIFIKATION

Civilingeniør Johnny Damgaard Pedersen, KTAS, Danmark

MIN BAGGRUND	108
OVERSIGT	108
ORD OG BEGREBER	108
NUVÆRENDE TEKNIKKER	109
NYE TEKNIKKER	109
ÉT ELLER FLERE KORT?	109

ELEKTRONISK PUNG	110
FINGERAFTRYK	111
FINGERAFTRYK OG KORT	111
ØJENSKANNING	111
HÅNDGEOMETRI	112
DYNAMISK SIGNATURANALYSE	112
KONSEKVENSER FOR BRUGERNE	112
PRIS	113

**ERFARINGER FRA
PENGEINSTITUTANKENÆVNET**

*Peter Møgelvang-Hansen,
Pengeinstitutankenævnet, Danmark*

1. SIGTE, AFGRÆNSNING M.V.	127
2. DANKORTET	127
2.1. Ansvarsreglens udformning	130
2.2. Processuelle spørgsmål	134
2.3. Bevisspørgsmål	136
2.4. Pin-kodespørgsmål	138
2.5. Betydningen af anvendelsesbegrænsninger	141
2.6. Dankortspørgsmål i øvrigt	143
3. BETALINGSFORMIDLING OG KONTOFORHOLD	144

CompLex 4/86 Jon Skjørshammer <i>Opphavsrett, databaser og datamaskinprogrammer: Kontraktrettslige aspekter</i>	205 kr
CompLex 5/86 Datatilsynet <i>Årsmelding 1985</i>	73 kr
CompLex 6/86 Johannes Hansen Simulation and automation of legal decisions	132 kr
CompLex 7/86 Stein Schjølberg <i>Datakriminalitet og forsikring</i>	54 kr
CompLex 8/86 Thomas Prebensen Steen (red) <i>Kompendium i informasjonsrett (2.utg)</i>	70 kr
CompLex 9/86 Peter Blume <i>Edb-rettlige foredrag</i>	77 kr
CompLex 1/87 Joseph A Cannataci Privacy and data protection law: International Development and Maltese Perspectives	170 kr
CompLex 2/87 Jon Bing og Jon Bonnevie Høyer <i>Publisering av rettsavgjørelser</i>	170 kr
CompLex 3/87 Hagen Kuehn The Social Security System in the Federal Republic of Germany	77 kr
CompLex 4/87 Hanne Plathe Maartmann <i>Personvern i sykepengerutinen</i>	70 kr

CompLex 6/85 Hans Chr Aakre (red) <i>Utvalgte artikler i rettsinformatikk</i>	utsolgt
CompLex 7/85 Johannes Hansen <i>SARA: Brukerveiledning og programdokumentasjon</i>	150 kr
CompLex 8/85 Johannes Hansen Modelling Knowledge, Action, Logic and Norms	90 kr
CompLex 9/85 Thomas Prebensen Steen (red) <i>Kompendium i informasjonsrett</i>	utsolgt
CompLex 10/85 Tarjei Stensaasen <i>Opphavsretslovens § 43 («katalogregelen»)</i>	97 kr
CompLex 11/85 Jon Bing <i>Straffelovens definisjon av «trykt skrift» anvendt på datamaskinbaserte informasjonssystemer</i>	65 kr
CompLex 12/85 Magnus Stray Vyrje <i>Vanhjæmmel, opphavsrett og datamaskinprogrammer</i>	161 kr
CompLex 1/86 Anne Kirsti Brække <i>Formidlingsplikt for kabeleier</i>	80 kr
CompLex 2/86 Dag Wiese Schartum <i>Stans av edb-tjenester i krigs- og krisesituasjoner</i>	80 kr
CompLex 3/86 Ingvild Mestad <i>«Elektroniske spor» - nye perspektiv på personvernet</i>	100 kr

CompLex 6/84 Jon Bing <i>Offentlighetsloven og edb</i>	94 kr
CompLex 7/84 Gunnar Bach, Beate Jacobsen and Vidar Stensland The National Social Insurance System of Norway	51 kr
CompLex 8/84 Dag Frøystad Data Protection in Practice I: Identifying and Matching Elements	80 kr
CompLex 9/84 Tove Fjeldvig og Anne Golden <i>Automatisk rotlematisering - et lingvistisk hjelpemiddel for tekstsøking</i>	90 kr
CompLex 10/84 Elling Øyehaug Ose <i>Retstidene som informasjonssystem</i>	120 kr
CompLex 1/85 Jon Bing Data Protection in Practise II: International Service Bueraux and Transnational Data Flow	47 kr
CompLex 2/85 Jon Bing <i>Opphavsrett og edb</i>	176 kr
CompLex 3/85 Dag Wiese Schartum Codex, Calculation and Computers	utsolgt
CompLex 4/85 Olav Torvund <i>To informasjonsrettslige arbeider</i>	52 kr
CompLex 5/85 Datatilsynet <i>Årsmelding 1984</i>	utsolgt

CompLex 11/83 Jørgen Hafstad og Thomas Prebensen Steen <i>Teleksrett og merverdiavgift på programvare</i>	42 kr
CompLex 12/83 Kristin Kjelland-Mørdre <i>Om forenkling av regler</i>	utsolgt
CompLex 13/83 Jon Bing <i>Edb: Mulighet og problem ved forenkling av regelverk</i>	92 kr
CompLex 14/83 Tarjei Stensaasen <i>Uivalgte emner i jus og edb (3. utgave)</i>	190 kr
CompLex 15/83 Anette Klafstad og Ulf Alex Samer <i>Plan for et forsikringsrettslig informasjonssystem</i>	60 kr
CompLex 1/84 Jon Erling Skjørshammer <i>Kabelnett: Bygnings- og ekspropriasjonslov</i>	utsolgt
CompLex 2/84 Tore Andreas Hauglie og Dag Wiese Schartum <i>Forslag til et helserettslig informasjonssystem</i>	120 kr
CompLex 3/84 Justisdepartementet <i>Den elektroniske grunnbok</i>	utsolgt
CompLex 4/84 Datatilsynet <i>Årsmelding 1983</i>	utsolgt
CompLex 5/84 Tove Fjeldvig <i>Tekstsøking: Teori, metoder og systemer</i>	90 kr

CompLex 1/83 Arve Føyen <i>Utredning om endringer i pensjonregisterloven</i>	70 kr
CompLex 2/83 Stein Schjøllberg Computers and Penal Legislation	140 kr
CompLex 3/83 John S Gulbrandsen og Terje Hoffmann <i>Rettigheter i idrettsarrangementer</i>	64 kr
CompLex 4/83 Sally Moon and Anja Oskamp The Law of Legal Information Systems: Two Essays	95 kr
CompLex 5/83 Datatilsynet <i>Årsmelding 1982</i>	utsolgt
CompLex 6/83 Olav Torvund <i>Betalingsformidling</i>	146 kr
CompLex 7/83 Else Ryen <i>Lov og lovmottaker</i>	103 kr
CompLex 8/83 Daniel Stripinis Probability Theory and Circumsantial Evidence	23 kr
CompLex 9/83 Frede Cappelen <i>Edb-basert informasjonssystem for forvaltningens praksis</i>	36 kr
CompLex 10/83 NORDIPRO Legal Acceptance of international Trade Data	utsolgt

CompLex 1/82 Norsk forening for jus og edb & Svenska föreningen för adb och juridik <i>Nordiske personregisterlover, Council of Europe Convention og OECD Guidelines</i>	31,50 kr
CompLex 2/82 Harald Brænd og Vidar Sørensen <i>Oljevern: Brukerbehov og kildemateriale</i>	55 kr
CompLex 3/82 Jon Bing og Dag Frøystad <i>Rettskildebruk</i>	90 kr
CompLex 4/82 Thomas Prebensen Steen <i>Post- og televerkets regulerte ansvar</i>	77 kr
CompLex 5/82 Datatilsynet <i>Årsmelding 1981</i>	44 kr
CompLex 6/82 Birger Eckhoff in cooperation with Jon Bing, Dag Frøystad and Anja Oskamp CATTS: Computerized program for teaching text retrieval systems	61 kr
CompLex 7/82 Jon Bing <i>Informasjonssystemer for Trygderettens kjennelser</i>	126 kr
CompLex 8/82 de Mulder, Oskamp, van der Heyden and Gubby Sentencing by Computer: An Experiment	123 kr
CompLex 9/82 Colin Tapper An Experiment in the Use of Citation Vectors in the Area of Legal Data	56 kr

Tidligere utgitt i skriftserien CompLex

Alle heftene i skriftserien CompLex kan kjøpes hos, eventuelt bestilles fra Akedemika (se kupongen bakerst). De kan også kjøpes fra Norsk forening for jus og edb, Postboks 7557 Skillebekk, 0205 OSLO 2. Her kan man også tegne abonnement eller abonnere på «vaskesedler» som gir en kort omtale av hver rapport etterhvert som de kommer ut, og som inneholder bestillings-seddel. Abonnement på «vaskesedler» er gratis.

CompLex 1/81

Johs Hansen

Et edb-system for analyse av rettslige avgjørelser

64 kr

CompLex 2/81

Johs Hansen (red)

Notater om deontiske systemer

47 kr

CompLex 3/81

Vidar Sørensen

Informasjonssystem mm for Norges Geotekniske Institutt

83 kr

CompLex 4/81

Kjetil Johnsen

Systemtekniske konsekvenser av persondatalovgivningen

111 kr

CompLex 5/81

Marit Thorvaldsen

Teledata og rettsinformasjon

65 kr

CompLex 6/81

Anne Kirsti Brække

Postmonopolet

27 kr

CompLex 7/81

Knut S Selmer (ed)

The LAWDATA Papers

28 kr

**CONSUMER BANKING THROUGH AUTOMATED TELLER
MACHINES:**

THE POSITION UNDER UK LAW

Lecturer Chris Reed, Centre for commercial Law Studies,

QMW, University of London 207

1 ATM TECHNOLOGY 208

2 PINS AND THE CUSTOMER'S MANDATE 209

3 DATA PROTECTION AND PRIVACY ISSUES 213

4 CONTRACTUAL TERMS 216

4.1 Standard bank terms 216

4.2 The Jack Report's recommendations for reform . . . 221

4.2.1 The customer's liability 221

4.2.2 The bank's liability 222

4.2.3 Dispute resolution and apportionment
of losses 222

5 THE FUTURE OF ATM BANKING 223

- CompLex 6/87
Jon Bing
**Electronic Publishing:
Data Bases and Computer Programs** 55 kr
- CompLex 7/87
Ånde Somy
*Selektiv gjenfinning av bestemmelser i
byggningslovgivningen* 119 kr
- CompLex 8/87
Jon Bing
**FOKUS:
Knowledge based systems for public administration** 125 kr
- CompLex 9/87
Dag Wiese Schartum
**The introduction of computers in the
Norwegian local insurance offices** 230 kr
- CompLex 10/87
Knut Kaspersen
Kredittopplysning 75 kr
- CompLex 11/87
Ernst Buchberger, Bo Göranson and Kristen Nygaard (ed)
**Artificial Intelligence:
Perspectives and Implications** 120 kr
- CompLex 12/87
Jon Bing, Kristine M Madsen og Kjell Myrland
Strafferettslig vern av materielle goder 118 kr
- CompLex 13/87
Tove Fjeldvig
*Effektivisering av tekstsøkesystemer:
Utvikling av språkbaserte metoder* 175 kr
- CompLex 14/87
Jon Bing
Journalister, aviser og databaser 66 kr

CompLex 15/87 Andreas Galtung <i>Skatterettslig ekspertsystem: Et eksempel basert på skattelovens § 77</i>	82 kr
CompLex 1/88 Robin Thrap-Meyer <i>Uvalgte emner i rettsinformatikk (4. utgave)</i>	228 kr
CompLex 2/88 Ernst Buchberger, Bo Göranson and Kristen Nygaard (ed) Artificial Intelligence: Perspectives of AI as a social technology	178 kr
CompLex 3/88 Jon Bing og Anne Kirsti Brække <i>Satellittfjernsyn</i>	128 kr
CompLex 4/88 Jon Bing Journalists, Databases and Newspapers	68 kr
CompLex 5/88 Joseph Cannataci Liability and responsibility for expert systems	108 kr
CompLex 6/88 Datatilsynet <i>Årsmelding 1987</i>	58 kr
CompLex 7/88 Henrik Sinding-Larsen (ed) Artificial Intelligence and Language Old questions in a new key	290 kr
CompLex 8/88 Jon Bing Database for offentlige publikasjoner (DOP): Fremtidig organisering NORIS (87)	178 kr

- CompLex 9/88
Jon Bing
Conceptual Text Retrieval
NORIS (77) 118 kr
- CompLex 10/88
Henning Herrestad
*Alderstrygden i et nøtteskall, eller skall, skal ikke,
en studie av anvendelsen av ekspertsystemskall for PC innen
det juridiske domene* 108 kr
- CompLex 11/88
Ingvild Mestad
**L'Informatique, la Liberté Individuelle et la
Recherche Epidémiologique**
Data Protection and Epideminologic Research 98 kr
- CompLex 12/88
Johs Hansen
SAFE P: Sikring av foretak,
edb-anlegg og personverninteresser
etter personregisterloven
TERESA (50) 178 kr
- CompLex 13/88
Henning Herrestad & Dag Syvert Mæsel (red)
**Five Articles on Artificial Intelligence and
Legal Expert Systems**
NORIS (83) FKUS 108 kr
- CompLex 1/89
Dag Wiese Schartum
En rettslig undersøkelse av tre edb-
systemer i offentlig forvaltning
NORIS (85) 178 kr
- CompLex 2/89
Datatilsynet
Årsmelding 1988 108 kr

<p>CompLex 3/89 Dag Syvert Mæsel og Andreas Galtung XCITE NORIS(91)</p>	238 kr
<p>CompLex 4/89 Robin Thrap-Meyer Pantsettelse av datamaskinprogrammer og databaser TERESA(70)</p>	118 kr
<p>CompLex 5/89 Ellen-Kathrine Thrap-Meyer Forbrukerkjøp og EDB TERESA(58)</p>	178 kr
<p>CompLex 6/89 Andreas Galtung Rettslige aspekter ved miljøinformasjonssystem TERESA(72)</p>	118 kr
<p>CompLex 1/90 Dag Wiese Shartum IRIs SPECTRUM 20 artikler i anledning Institutt for rettsinformatikk 20 års jubileum</p>	298 kr
<p>CompLex 2/90 Finn-Erik Vinje (red.) Språket i lover og annet regelverk</p>	188 kr
<p>CompLex 3/90 Datatilsynets årsmelding 1989</p>	108 kr
<p>CompLex 4/90 Eirik Djønne (red.) Datatilsynet – 10 år som personvernets vokter</p>	108 kr

CompLex 5/90 Rolf Riisnæs (red.) Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I	238 kr
CompLex 6/90 Beate Heidenstrøm Hasseltvedt Rettslige normer og juridiske ekspertsystemer En vurdering av enkelte sider ved TAXMAN	118 kr
CompLex 7/90 Anne Oline Haugen Tilgang til offentlig informasjon	148 kr
CompLex 8/90 Frank Iversen (red.) Nordisk rettsinformatikk – Foredrag fra Oslo-konferansen 21. og 22. september 1989	228 kr
CompLex 9/90 Jon Bing Merverdiavgift og Edb TERESA (63)	148 kr
CompLex 10/90 Jon Bing Electronic Copying	98 kr
CompLex 11/90 Karl Fr. Jarbo Kabelnett i Oslo-området – Rettslige aspekter	98 kr
CompLex 12/90 Henning Berger Herrestad <i>Norms and Formalization</i>	158 kr
CompLex 1/91 Marek Sergot <i>The Representation of Law in Computer Programs: A survey und comparison</i>	138 kr

CompLex 2/91

Jon Bing

*The Portuguese Inforjur Project
and Related Issues*

NORIS (96) III

128 kr

CompLex 3/91

Ola-Kristian Hoff (red.)

20 år med rettsinformatikk

20 år i forvandlingens tegn

Institutt for rettsinformatikk's jubileumsseminar

148 kr

CompLex 4/91

Andreas Galtung

Paperless systems and EDI

198 kr

COMPLEX

Bestillingskupong

Ja takk, vi bestiller herved følgende eks.
av **COMPLEX**:

.....eks. av nr..... à kr

.....eks. av nr..... à kr

.....eks. av nr..... à kr

.....eks. av nr..... à kr

Av fremtidige **COMPLEX** utgivelser (se omtale foregående sider)
bestilles herved:

.....eks. av nr..... à kr

.....eks. av nr..... à kr

Navn:.....

Firma:.....

Adresse:.....

Postnr./sted:.....

Kupongen sendes til:

Akademika
INTERNASJONAL FAGFORHANDEL

Karl Johansgt. 47
0162 Oslo 1













ELEKTRONISK BETALINGSFORMIDLING OG FORBRUKERINTERESSER II

Forbrukere merker stadig tydeligere at rutinene for betalingsformidling er under endring: Sjekkeheftet erstattes av plastkortet, pengepungen av «myntkortet». Sommeren 1990 arrangerte de nordiske forbrukermyndigheter – med støtte fra Nordisk embetsmannskomiteé for konsumentspørsmål – en konferanse om elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser. I denne rapporten er innleggene på konferansen samlet, organisert rundt 4 hovedsesjoner.

I første sesjon presenteres tjenestene, bl a med resultater av studier av «betalingsatferd». I annen sesjon diskuteres sikkerheten i dagens systemer, bl a med eksempler fra Norden. I tredje sesjon presenteres erfaringer fra nordiske klagenemnders arbeid, kontraktsrettslige og lovpolitiske spørsmål. I fjerde sesjon diskuteres forholdet til De europeiske fellesskaper og internasjonale perspektiver.

Foruten innleggene på konferansen, er diskusjonen gjengitt i sammendrag og enkelte dokumenter inntatt som vedlegg. Grunnlaget for konferansen foreligger som en materialsamling: Rolf Riisnæs (red.) *Elektronisk betalingsformidling og forbrukerinteresser I*, CompLex 5/90, Tano, Oslo 1990.



ISBN 82-518-2969-0



9 788251 829694